OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN NEWFOUNDLAND DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

DECEMBER 1997

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

102-04259/

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN NEWFOUNDLAND DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

DECEMBER 1997

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN NEWFOUNDLAND DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

Authors : Ubald Bélanger
Michel Wissell

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B3 -
a) Signs ..... - B4 -
b) Greeting on the telephone and in person ..... - B4 -
4. Service ..... - B6 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B6 -
b) Availability of service in French in person ..... - B8 -
c) Quality of service in French ..... - B8 -
5. Linguistic capability ..... - B10 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages ..... - B11 -
7. Informing the public of the offices designated bilingual ..... - B12 -
8. Government transformations ..... - B13 -
9. Recommendations of the COL ..... - B14 -
10. Conclusion ..... - B14 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Canadian Food Inspection Agency ..... - C2 -
Canada Post Corporation ..... - C5 -
Canadian Heritage ..... - C11 -
Citizenship and Immigration ..... - C14 -
Foreign Affairs and International Trade ..... - C16 -
Human Resources Development ..... - C17 -
National Defence ..... - C21 -
National Revenue ..... - C23 -
Public Service Commission ..... - C29 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C31 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations

APPENDIX B - Glossary

Summary

This report is a follow-up to the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. It deals with the situation in Newfoundland. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 have brought results, and to correct effectively any deficiencies in the offices under inquiry.

Considering the recommendations that the Commissioner of Official Languages (COL) made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results obtained are generally unsatisfactory. Moreover, they confirm the criticisms expressed by the French-speaking community of Newfoundland. On the one hand, federal institutions do not communicate efficiently with the French-speaking population to provide information on the location of designated offices and to offer services in French. On the other hand, the number of federal offices designated to provide services in both official languages has dropped considerably in proportion to the overall reduction in the number of federal offices in Newfoundland. Certain offices nevertheless continue to provide quality services in both languages.

Only one of the 20 designated offices we visited provided a two-language greeting in person. Moreover, service in person was available in French in only a little more than half of these offices. Two-language greetings on the telephone were provided on a constant basis in less than 60% of the offices with which we communicated. The availability of service in French on the telephone has declined compared to the situation in 1994 : less than half of the designated offices were able consistently to provide service in French. We also noted that the ability of designated offices to provide services in both languages has regressed, both in the number and the assignment of bilingual employees. Finally, the provision of services in both languages still does not form part of the standard pattern of functioning of most designated offices.

This report, which has been submitted to deputy heads for comment, contains recommendations aimed at federal institutions that showed deficiencies. The comments received from the

institutions show that our findings provide an accurate picture of the situation in the offices we visited. Our follow-up has already permitted some offices to take concrete measures to correct deficiencies and others to make firm commitments to correct problems. Despite these good intentions, the COL will continue to conduct audits of offices designated bilingual in Newfoundland until all the deficiencies noted are corrected.

A) INTRODUCTION

1. Background

The OLA

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the Act, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

The Regulations

Treasury Board (TB) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TB coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a significant need exists, and to enable the public to obtain services in the official language of their choice.

COL study

In 1994 the COL undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the Act and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French), released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve the delivery of services in both official

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995 TB asked federal institutions to analyze the capacity of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up an action plan for those offices with an unsatisfactory performance and report to TB on the implementation of the plan. This exercise was completed in March 1996.

Separate reports

The present study fulfils the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region and over a 15-month period. Separate reports will be prepared for each province and territory. There will also be reports on the NCR and on services to the travelling public. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of the situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public in both official languages. This report deals with Newfoundland.

Objective

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory". In 1996, at the time of our follow-up, 51 federal offices out of 757 were designated to provide two-language services in Newfoundland. It is essential that, at these locations, members of the public can really receive all services in the official language of their choice.

Expectations

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TB's request, we were expecting that all federal offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Newfoundland. We were expecting, however, to find occasional

lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Undertakings

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the Act and the Regulations.

Immediate corrective action

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994, and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

Selection of institutions

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to institutions which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission, Canada Post Corporation, the Department of National Revenue (income tax services), the Department of Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Department of Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Newfoundland.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

Consultation

Before beginning the follow-up, we had discussions with the French-language associations of Newfoundland — the *Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador* and the *Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador*. We were thus able to determine their needs and concerns with respect to service delivery in the institutions with which their members have frequent contact.

Offer and availability of services

During the 1994 study we audited 35 offices in Newfoundland. In the follow-up, we dropped those that were no longer in existence and those that did not in fact serve the general public. To the 20 remaining offices visited in 1994, we added five new ones. Of this number, there were four national parks or historic sites that were closed for the season and were not included in the follow-up. We also removed from the list an RCMP detachment that we could not get to. In the end, we followed up on 20 offices in Newfoundland. The follow-up was carried out in October 1996. We plan, however, to audit the availability of services in French at national parks and historic sites in Newfoundland during our follow-up on services provided to the travelling public.

Approach

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Newfoundland trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, they marked that services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

Active offer and service over the telephone

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directory. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TB list to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree.

Telephone calls

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that the two-language greeting and service in French were consistent. When the greeting was sometimes in both languages and sometimes in only one language, or when the service was not available in French on each call, they indicated that the two-language greeting and service in French were available occasionally. When on each call the greeting was in only one language and service was available only in English, they indicated that there was no two-language greeting and no service in French. In 1994, our auditors made two telephone calls to the numbers chosen and, if they were greeted in both languages or received service in French one time out of two, they made a third call to determine whether the greeting was bilingual and whether service was available in French.

On-site visits

The auditors visited each office to check signs, documentation, greetings and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

Provision of information

They also indicated to managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in the report. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

Statistical data

As for limits, it should be noted that in the 1994 study the statistical data were weighted* and the results for Newfoundland were valid within a limit of 15%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situation in the offices visited.

Other offices

Recommendations made in this report do not apply to the offices that we did not visit. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages and thus to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints-handling process.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

General remarks

The following pages present general observations on the offices of the federal institutions that were covered by the follow-up in Newfoundland. These results give a portrait of the situation in October 1996 in these offices designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section we also report the views of the associations representing the French-speaking community of Newfoundland on the provision of services in French.

Number of offices designated bilingual

At the time of our 1994 study Newfoundland had 844 federal offices, 79 of which were designated to provide services in both languages. In 1996, at the time of our follow-up, there were 757 offices, 51 of which were designated bilingual. There has thus been an overall decrease of some 10% in the number of federal offices. For offices designated to provide services in English and in French, the reduction is about 35%. This is worrisome. TB representatives have assured us that they would examine the situation in the next few weeks. Considering the general quality of the service in French provided by designated federal offices in Newfoundland, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community, as we shall see in the following paragraphs, are not without justification.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Meetings

Before beginning the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) met with representatives of Newfoundland's French-speaking community. The discussion took place on May 24, 1996 and had two main objectives: to identify the federal institutions with which the French-speaking community communicates most often and the specific factors that can affect the delivery of services in French, such as the absence of active offer, government reorganization and budget constraints.

Findings

Generally, the representatives report that they have not noticed improvements in the provision of services in French since the COL's study in the Summer of 1994. The departure of bilingual employees and the transfer of some services to local authorities without the addition of a language clause have in effect resulted, according to them, in the reduction of the availability of services in French in Newfoundland. They added that the Official Languages Regulations, the main objective of which was to define "significant demand", have in fact caused a decrease in the already limited number of offices designated to offer services in both official languages. These include Canada Post, HRDC and RCMP offices and facilities. Also, representatives of the French-speaking community complained that TB does not make sufficient use of such media as publications, booklets or advertisements in *Le Gabcteur* to inform Francophones of the list of federal offices designated to offer services in both official languages and their locations.

Inequality

When Francophones try to obtain services in their language, they must often deal with administrative measures and submit to a quality of service inferior to that provided in English. Representatives of Newfoundland's French-speaking community told us that, as a rule, the insufficient availability of services in French obliges many Francophones to switch to English when dealing with the Government of Canada.

Confirmation

As the following pages show, the observations made during the follow-up corroborate on the whole what the representatives of Newfoundland's French-speaking community told us.

2. Signs and documentation

Materials

As it was the case during the 1994 study, materials for the delivery of services in both official languages are generally available.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 Study**	**1996 Follow-up**
Exterior sign	100%	94%
Interior sign	80%	100%
Documentation	100%	100%
Forms	100%	100%

Forms and documentation were available in both official languages, 100% of the time.

Display stands and sign

There was a slight decline in exterior signage at the offices visited in 1996: one office, a Canada Post franchise, was marked in English only on an exterior sign. It should also be noted that interior signs were bilingual at all points of service visited.

3. Active offer

Under Section 28 of the Act, federal institutions are required to offer customers the opportunity to choose the official language in which they wish to communicate, by ensuring that the "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available". Therefore, the onus is not on members of the public to demand services in their language. On the contrary, the intent of the law is that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

Section 28

Public perceptions

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of the measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide services in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is TB use the TB Secretariat's official symbol (see left), and other institutions have been required to use this or some other symbol.

Improvement

In 1994, only 54% of designated offices used a sign (a pictogram) showing that service was available in English and French. At the time of our visit in 1996, we found a clear improvement in this regard. A sign indicating the availability of services in both official languages was displayed in 88% of the offices visited. Although this improvement is a positive development, we find it very difficult to understand why some designated offices still did not display a symbol eight years after the TB made its pictogram available to federal institutions.

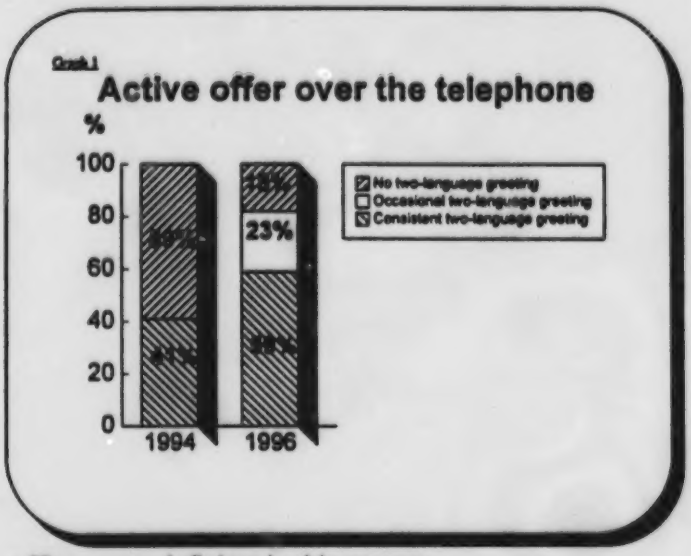
Table 2

Signs on the availability of service in both official languages		
Board or poster	1994 study	1996 follow-up
Present	54%	88%
Absent	46%	12%

b) Greeting on the telephone and in person

Progress

In 1994, employees of federal institutions in Newfoundland used a two-language greeting on the telephone in only 41% of cases. In 1996, we noted some improvement in this



respect. Employees used a two-language greeting **consistently** in 59% of cases; they used a two-language greeting **occasionally** in 23% of cases; they **did not use a two-language greeting** in 18% of cases. We have made recommendations to federal institutions whose offices were deficient in this respect.

Active offer in person is still inadequate.

Two-language greetings were never used in person in 1994. In 1996, only one of the offices visited welcomed our auditor with a two-language greeting, a Canadian Heritage office in St. John's. Federal institutions of Newfoundland must take concrete measures to correct this deficiency that has gone on for too long.

Difficulty of application

The 1994 study of points of service revealed that many public employees considered it impractical to greet people in both languages. The absence of a two-language greeting in person can be explained by several factors: the feeling that this type of greeting may sound unnatural, a certain difficulty in speaking the second language, and fear of a negative reaction from some clients.

Consequences of absence of active offer

When federal employees do not actively offer a choice of language, French-speaking clients are inevitably discouraged from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

Dissuasive effect

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need, and control access to these services. It is even more important for clients to be invited or encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or National Revenue offices.

Service component

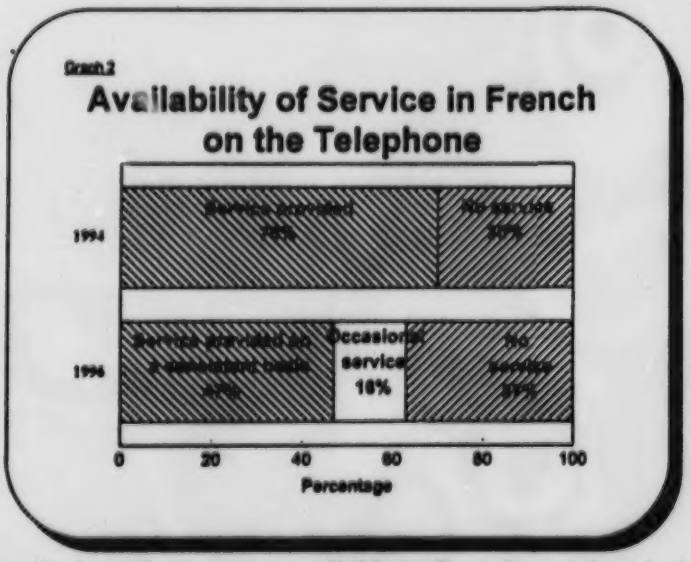
Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and of a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone

Deterioration of services by telephone

In the 1994 study, employees assigned to answering the telephone provided our auditors with service in French in 70% of cases. In 1996, we note a deterioration in this regard. Employees provided service in French **consistently** when they answered the telephone in 47% of cases; they provided service in French **occasionally** in 16% of cases; and in 37% of cases audited, service was not available in French over the telephone.



Role of reception staff

Receptionists play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone receptionists simply state that they are unable to speak French. They should instead find someone who can serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they place French-speaking clients in a disadvantageous situation compared to English-speaking persons.

Transfer of telephone calls

We also note that French-speaking clients in Newfoundland are too frequently referred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients of Newfoundland feel free to choose to be served in French at every stage of service.

Role of managers

However, employees are not always responsible for inadequate service in French. In many cases they have not been properly informed of the correct way of dealing with French-speaking clients, or they feel that this is not one of their supervisor's priorities. Management has a major role to play here, for it is the manager's responsibility to inform staff regularly on procedures for greeting, referring and serving clients properly in the language of their choice at every stage of service. The manager also has a leadership role to play in ensuring compliance with official languages policy.

b) Availability of service in French in person

Inadequate improvement.

Service in person showed a slight improvement in 1996. Service in French was obtained in 56% of the offices visited. In 1994, service in French was available at only 42% of the designated offices. While the situation has improved, the result (a little more than half the offices visited) is clearly inadequate and unacceptable, since the service should be available at all times in the designated offices.

c) Quality of service in French

Criteria

When service in French was provided, the auditors assessed the quality according to three criteria: **linguistic quality** in French, **comparability** with the service provided in English and **courtesy**. In the 1994 study, the auditors gave a general rating to service quality. In 1996, they specifically rated each of these three criteria.

i) Linguistic quality

Improvement in quality of service in French

The auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to the service they received, by assessing the ability of the employees to communicate in French in a comprehensible manner. In 1994 the general rating of service quality (including telephone and in-person service) was "satisfactory" or better in 81% of the designated points of service in Newfoundland that were able to serve us in French. In 1996, the linguistic quality of service over the telephone was rated satisfactory or better in 100% of

the offices that were able to provide service in French. As for service in person, the linguistic quality was rated at least satisfactory in 89% of the points of service able to provide service in French. We have made recommendations with respect to the offices in which the linguistic quality was found to be poor (see Part C).

ii) Comparability

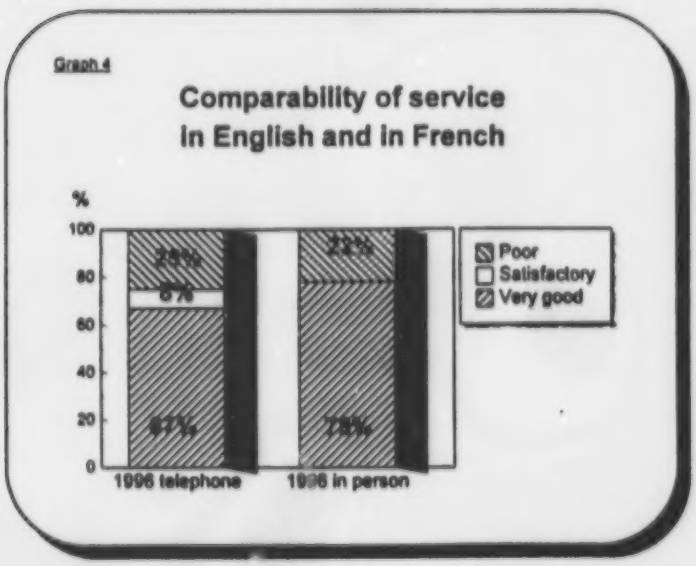
Explanation of "very good" and "satisfactory" ratings

The level of comparability of the service provided in French and that in English was rated "very good" when the employee immediately provided our auditor with the desired service in French. An office was given a "satisfactory" rating when the employee was able to provide acceptable service in French after, in some instances, asking our auditor to speak more slowly.

Explanation of "poor" rating

Service over the telephone was rated "poor" in the following instance, which constitutes an example. Service was delivered using an interpreter. Our auditor asked questions in French and the interpreter translated them into English. The employee replied in English and the interpreter translated the answers into French. Although the quality of the French provided by the interpreter was very good, we consider this manner of delivering service in French is inadequate.

Graph 4



In 1996 our auditors obtained service in French over the telephone in 63% of cases and in person at 56% of the designated offices that they visited in Newfoundland. When they obtained service in French, they estimated that the

service was at least comparable to that provided in English in 75% of cases by telephone and 78% in person.

The profiles that appear in Part C of this report illustrate in detail the various reasons why the auditors believed that the services were or were not comparable. Service by telephone appears to compare less favourably, mainly because of waiting times and services provided by an office other than the one originally called. As for service in person, the factors involved are transfers in English and, when bilingual employees are absent, service provided through a telephone link with another office. The institutions identified will need to take action to correct their shortcomings.

Deterioration of telephone service in French

iii) Courtesy

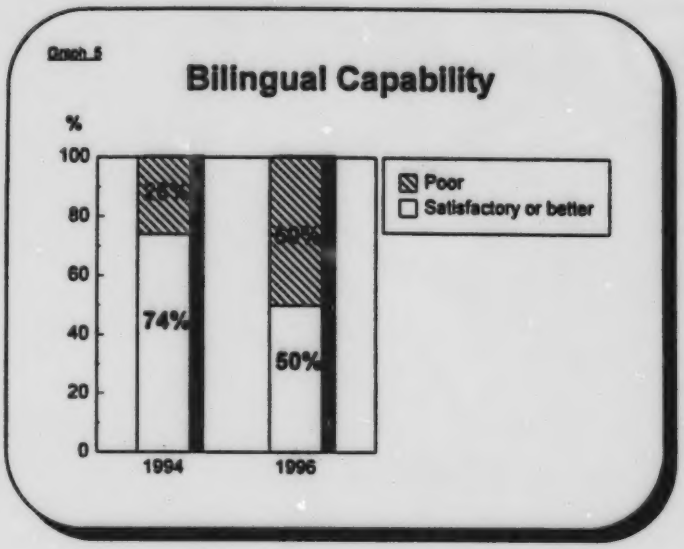
The service provided over the telephone and in person was rated "very good" in terms of courtesy in 100% of the points of service that were able to serve members of the public in French. We note that in most of the offices where we were not able to obtain service in French, the employees also showed courtesy.

Excellent results

5. Linguistic capability

The auditors evaluated linguistic capability at a point of service by examining two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide constant, good quality service in both languages and whether these resources were assigned to positions and shifts effectively.

Factors considered



In 1994, the ability to provide services in English and in French was rated satisfactory or better in 74% of offices in Newfoundland. The 1996 follow-up shows a significant decline in this regard. In fact, linguistic capability was considered at least satisfactory or better in only 50% of the points of service audited.

Expectations

The Regulations have in effect reduced the numbers of offices designated to provide services in both official languages in certain regions of the country. As a result, it is reasonable to expect all 51 designated offices in Newfoundland to have the human and material resources needed.

Action

Federal institutions with insufficient linguistic capability are at present unable to serve French-speaking citizens of Newfoundland adequately in French. They must act immediately to acquire the resources needed to provide service effectively in both official languages.

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

In our 1994 study we found that 77% of managers and 48% of employees in designated offices in Newfoundland were well informed about their linguistic obligations. At the time we interviewed a considerable number of managers and employees. During our recent visits, we met mainly the managers of the offices visited. In 1996, we found that all the managers and employees in the offices visited had received information on their

official languages obligations in the previous 24 months. Nevertheless, as our audits show, employees do not always carry out the directives they have received. We also note that the directives are not always explicit, especially regarding the language in which French-speaking clients are to be transferred to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

Dissemination of directives

7. Informing the public of the offices designated bilingual

The 1994 study stated that federal institutions had not properly informed the French-speaking community in Newfoundland about the availability of their services in French. The action taken to inform them was rated very good or satisfactory in only 35% of cases. The follow-up shows that the situation has scarcely improved on this score.

Lack of information

We noted that 90% of the offices audited in 1996 listed their services in the federal government's pages in the local telephone directories. However, our review of the directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can be served in their language. In Newfoundland, the English-speaking public need only to check the blue pages of any telephone directory to find out where service is available. This is not the case for the French-speaking public, since listing in the French blue pages does not necessarily mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

Telephone directories

TB compiles a directory of the federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted that much of the information in the TB directory for Newfoundland was inaccurate. Some telephone numbers in the TB directory did not match those in the blue pages of the telephone directories. Other items were out of date. Federal institutions and TB will have to ensure that the information in the directory is reliable.

Treasury Board directory

1994 list

In June 1994 TB distributed to the French-language media outside Quebec and to the English-language media in Quebec a list of the federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and 1996. The representatives of Newfoundland's French-language community were right when they told us that the public were poorly informed about designated bilingual offices.

Publication on Internet

TB now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet.* However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to cooperate with TB to make this list available to the general public as an insert, which appeared in the spring of 1997 in minority official language newspapers.

Communication with the French-speaking community

Representatives of Newfoundland's French-speaking community have rightly deplored the lack of information to make French-speaking citizens aware of the location of the offices designated to provide services in both official languages. Furthermore, we have learned that only 28% of the offices visited in our follow-up had contacted representatives of the French-speaking community to inform them of their services. **Federal institutions must establish ongoing communications with the French-speaking community of Newfoundland in order to identify its needs and inform it of the services provided by the designated bilingual offices.**

8. Government transformations

Community concerns

During our follow-up in Newfoundland, we learned that none of the services in the offices audited had been devolved. Representatives of the French-speaking community told us that they were deeply apprehensive about devolution: they fear that federal institutions may transfer some of their services to non-federal organizations without including a clause in the agreements on service in both official languages. The COL

---

*This information is available at the following address:
http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm

conducted a study on this subject and produced a separate report on this issue, in particular on signed agreements concerning labour market development.

9. Recommendations of the COL

Purposes of the recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective action to improve the provision of service. These recommendations are to be found in Part C.

Clarification

The Act and Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated two-language points of service. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

Referrals

It should also be noted that provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, someone who is unable to serve a client in French should say something like "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

Effectiveness

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant in Newfoundland. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in both English and French.

10. Conclusion

Disappointing results

We are disappointed with the results obtained for Newfoundland as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that, overall, the problems identified in the study persist. For a number of offices the situation has even deteriorated compared to that observed in 1994. This is unacceptable. We urge TB and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the

offices designated bilingual in Newfoundland provide quality service in both official languages.

Active offer and availability of service

The number of offices displaying a sign to indicate the availability of service in both languages has increased, but active offer in person was made at only one office. Given the impact of active offer on the demand for service and the ease with which signs can be posted, the methods used by federal institutions to invite members of the public to choose the official language in which they prefer to obtain service are far from satisfactory. Despite the COL's recommendations in this regard, the availability of service in French on the telephone has declined, and service in person is available in only a little over half of the designated offices. In addition, where service is available in French, the service received compares favourably with that provided in English in only three quarters of the designated offices that we visited. The TB and federal institutions must take effective measures to ensure that the French-speaking population of Newfoundland obtains services in French of a quality equal to those provided in English from all offices designated bilingual.

Two-language capability

The overall two-language capability of designated offices in Newfoundland shows a disturbing slippage. A number of the offices visited had no two-language capability on-site, while many others had only a single bilingual employee. Others provided service in French from an office located outside the province. Still other offices had additional two-language capability during the summer to provide for tourists, but did not have sufficient bilingual resources to provide quality service in French to the resident population during the rest of the year. This situation is unacceptable. Offices designated to provide service in both languages must have sufficient two-language capability to serve their French-speaking clients throughout the year.

Linguistic obligations

During the follow-up we interviewed the managers of the offices we visited. They told us that their staff were well informed of their linguistic obligations. However, as we have already stated, our audits show that employees do not always comply with linguistic

directives and that most of managers do not have monitoring procedures in place to ensure that members of the public are greeted in both languages and served in the official language of their choice. The provision of two-language service must be integrated into the standard administration of designated offices.

Role of Treasury Board

TB is responsible for the development and overall co-ordination of federal policies and programs to implement Part IV of the OLA in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policies on two-language services. We expect it to take stronger measures to play its role effectively with regard to federal institutions in Newfoundland.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL has therefore submitted this draft report for comment to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Newfoundland.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited; no office has challenged the findings that we made. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. Moreover, some institutions have also made firm commitments to correct problems that we brought to their attention. For example, the Department of National Revenue has informed its managers of the contents of the report and invited the Director General of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador to make a presentation to them on the importance for the French-speaking community of Newfoundland of the active offer of services in both official languages.

Experience shows that federal institutions' commitments and action plans must be interpreted in terms of concrete results for the French-speaking community of Newfoundland to obtain in French the services to which it is entitled. We will consequently make another follow-up within the next year at the latest to verify the extent to which our recommendations have been implemented.

We will continue our audits in federal offices designated bilingual as long as all deficiencies have not been corrected.

Treasury Board Secretariat's comments

TBS notes the improvements in the use of signage and the fact that, where services in French are available as required, the linguistic quality of these services was found to be generally satisfactory or better. It also notes that there were offices where certain aspects of two-language service have not improved or appear to have regressed. TBS will consider what action it may take to remind the federal institutions concerned of their official languages obligations.

Commissioner's reaction

The COL is of the opinion that the action plans the TBS requested from institutions following our study in 1994 did not produce the results that Newfoundland's French-speaking community has the right to expect. This exercise did not resolve the problems that we had raised and that we found again during the present study. The COL believes that the TBS must do more than remind, in due course, federal institutions of their linguistic obligations. The TBS must immediately take concrete and efficient measures to ensure that federal offices in Newfoundland that are designated to provide services in English and in French respect their statutory obligations as soon as possible. Nothing less is acceptable.

Comments from the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador

As the COL's recommendations to responsible managers did not yield the expected results following his study in 1994, the Federation believes that the present recommendations should rather be addressed to politicians and TB managers. The Federation is of the opinion that it is necessary to modify the Regulations in order to provide managers and employees of designated offices with real incentives to make the sought-after active offer.

The Federation supports the COL's recommendations on the need to verify telephone numbers in TB's directory as well as in the blue pages of telephone directories. It also supports the COL's opinion that the federal government should specify in the French section of the blue pages the telephone numbers where services are in fact available in French.

Commissioner's reaction

The COL agrees that the recommendations should be addressed to political and administrative authorities of the government, particularly those of TB. Based on the follow-ups made thus far, he intends to intervene with the Parliamentary Committee on Official Languages to inform them of the seriousness of the situation and of the necessity to rapidly take measures to ensure that notable progress is made. As for the comment made to modify the Regulations on service to the public, we take careful note of it; but the COL wonders, however, if it would be the best solution, taking into consideration the difficulty and complexity of the process to modify regulations. According to the findings of our follow-up, the problem dwells more in federal institutions' and central agencies' lack of continuity and control in monitoring the Act's application. Part VIII of the Act establishes clearly enough, in our opinion, responsibilities in this regard.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 20 offices we audited in Newfoundland in October 1996. Where pertinent, we compared the present situation with the one in the 1994 study. As the reader will note, some offices continue to provide quality services in French, while others are doing worse than in 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we have noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Canadian Food Inspection Agency

Food Production and Inspection Branch (10721)

P.O. Box 1088
Channel - Port aux Basques, Newfoundland
A0M 1C0
(709) 695-2135

When we visited this office in 1994, we found that the service provided in French was poor.

Our follow-up showed that the situation had hardly changed. Exterior and interior signage was adequate. The TB pictogram for active offer of service was displayed. Nevertheless, as in 1994, our auditor was greeted in English. Although he indicated his preference for French, the employee continued the conversation in English. He did not try to obtain assistance from a bilingual colleague.

The two telephone calls that we had made previously to (709) 695-2135 showed that the telephone greeting was only in English. Furthermore, we were unable to obtain service in French. On the first call, the employee, who did not speak French, tried to transfer the call to Moncton. After several minutes, he informed our auditor that there was no one in Moncton at that moment. On the second telephone audit, the employee transferred the call to Moncton. However, a bilingual employee there was unable to answer questions and offered to transfer the call to St. John, N.B., but the employee to whom the call was to be transferred did not speak French.

Staff are aware of their linguistic obligations, since they were informed of them at meetings. The manager confirmed that none of the ten full-time employees is bilingual. Employees have already been given a 60-hour French course to teach them to read phrases. From June to September, three casual bilingual employees are hired. Employees have been given a number, (506) 851-7671, to call for service in French. As our telephone audits and our visit show, this way of providing services in French is inadequate.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Food Inspection Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the required action, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service in French is provided by telephone and in person.

Agency's response

The Ferry Terminal facility in Port aux Basques provides a unique service to the travelling public and as such it must meet certain provisions of the OLA. In Port aux Basques, there is some demand for service in French, primarily during the tourist season (mid-June to Labour Day): 80% of the travelling public pass through the Vehicle Inspection Station during this period. Two-language service in person is provided by staff seven days a week during the 8:00 a.m. to 4:00 p.m. and the 4:00 p.m. to midnight shifts which correspond to the scheduled ferry departures. During the midnight to 6:00 a.m. shift, there is only caretaker service since there are no scheduled ferry departures.

The nature of the operation is to provide an "in person" vehicle inspection to all arriving traffic at the ferry terminal. There is no necessity, requirement, or demand for telephone service related to the work except for internal communication. In any event, the situation has been remedied by supplying the office in Port aux Basques with a series of telephone numbers which personnel can call in Moncton, as well as a number in St. John's, to be able to transfer any incoming French calls.

The Agency has done everything that was requested in previous correspondence relative to signage, pamphlets and language training for staff. It will undertake to improve its service to provide a two-language greeting to encourage members of the public to communicate in their language of choice.

Commissioner's comments

The COL's Representative for the Atlantic Region had occasion to pass through the Vehicle Inspection Station at the end of August 1997. She initiated the conversation by greeting the employee with a "Bonjour". He then asked her if she could speak English. She continued to speak French and he then summoned a colleague by saying loudly that someone wanted to speak French. The COL's Representative thereafter wrote to the President of the Food Inspection Agency, stating that the situation was unacceptable, as it did not constitute an encouragement for the French-speaking public to speak in its language. She also stated that, as this office did not seem to provide services to the public by telephone, the number listed in the telephone directory should be removed.

The President of the Agency concurred that the experience encountered by the COL's Representative was unacceptable and he informed the appropriate managers of it. Moreover, he indicated that personnel working at the Inspection Station had been advised of the incident and of

their obligations with respect to the provision of service in both official languages. He also made a commitment to have the telephone number removed from the directory.

The service provided in French at this office is not of a quality equal to that in English. While English-speaking citizens can obtain service year-round from the Port aux Basques office, French-speaking ones have to deal with an employee in Moncton, New Brunswick, or St. John's from September to May. By asking another office to fulfill its linguistic obligations, the Port aux Basques office does not meet the requirements of the Act and Regulations. We ask that the TB take the necessary measures to ensure that this office provides consistent services in French. Anything less is unacceptable.

Canada Post Corporation

(002720)

500 Vanier Street
Labrador City, Newfoundland
(709) 944-3979

When we audited this office in 1994, we could not obtain service in French.

Our follow-up showed that the situation was still the same. We did not visit this office itself but we made two telephone calls to (709) 944-3979. Our auditor was greeted in both official languages on his first call. The employee indicated in English that the three employees occupying bilingual positions would be there in 20 minutes. On the second call the same day, two employees occupying bilingual positions were unable to understand the question asked by our auditor in French and there was no active offer of service by either of them.

According to the manager, employees are informed of their linguistic obligations at staff meetings. The results of our follow-up show that employees do not always follow the established procedures. Of the 18 positions, three are designated bilingual. The manager did not know either the level of linguistic competence of the employees or the level of the language requirements for their positions. Nevertheless, he stressed that the three bilingual employees had gone for language training several years before.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the required action, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French on the telephone;

3. review, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, the language profiles of the bilingual positions to ensure that they meet operational requirements.

Corporation's response

Immediate steps were taken to remind employees answering the telephone of their obligations to use a two-language greeting. A recent verification indicates that this is now being done. Also,

the linguistic profiles of the three bilingual positions have been reviewed and confirmed as meeting operational requirements. However, the three employees occupying these positions were re-tested and two failed. Language training will be scheduled for early fall and employees on training will be replaced by bilingual staff.

Canada Post Corporation
(007242)

354 Water Street
St. John's, Newfoundland
(709) 758-1003

We did not audit this office during our 1994 study.

The two telephone calls that we made to (709) 758-1003 showed that the greeting is only in English. On the first call, the employee asked our auditor to speak more slowly and she was able to provide him with satisfactory service in French. On the second telephone audit, after our auditor asked a question in French, the employee who had answered asked him to speak English. He did not offer to transfer the call to a bilingual colleague.

Exterior and interior signage was adequate. Furthermore, a poster indicated the availability of services in both official languages. Documentation and forms were also available in English and in French. However, our auditor was greeted in English and was not served in French. The employee understood what our auditor had asked him, gave him the requested envelopes, then asked in English whether that was what he had wanted.

Employees are informed of their linguistic obligations by means of written directives and visits from official languages advisors. Of the nine positions, two are bilingual. The employees work in two shifts, and one bilingual employee is assigned to each shift. Employees occupying a bilingual position take language training.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the required action, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French on the telephone and in person.

Corporation's response

Two counter clerks completed language training and passed their test in March 1997. Local representatives of the Corporation reviewed with each employee the procedure to follow when serving customers and reinforced the requirement to greet customers, on the telephone and at the counters, in both official languages. A recent verification by the Corporation indicates that customers are now being greeted in both official languages. The provision of two-language services will be closely monitored at this office.

Canada Post Corporation
(092630)

P.O. Box 101
Cape St. George, Newfoundland
A0N 1E0

When we visited this office in 1994, we were not served in French.

Our follow-up showed that the situation has not improved in this postal franchise in Ozzie's Variety Store. Exterior and interior signage was adequate in 1994 but somewhat deficient on our visit in 1996, since "Postal Outlet" was written outside the store. Furthermore, there was no TB pictogram or any other poster announcing the availability of service in both official languages. As in 1994, our auditor was greeted in English and could not obtain service in French. The employee responsible for the postal counter understands a few words in French, but she did not refer to the owner, who is bilingual and always in the store. Nevertheless, it must be noted that, in this small village, the owner herself always greets in French all the French-speaking customers who come into the store.

The unilingual employee is aware of her linguistic obligations, since the bilingual owner has told her about them. These two people are the only ones who work there.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is clearly in public view;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the signs posted outside are in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the postal counter employee refers French-speaking customers to the owner, who is bilingual.

Corporation's response

The local representative of the Corporation will review linguistic obligations with the owner/operator and will order and place a sign indicating that services are available in both languages for public viewing. As well, the unilingual exterior sign will be replaced by a bilingual version. Finally, the counter employee will be reminded to refer French-speaking customers to the owner. It was expected that correction would have been completed by July 30, 1997.

Commissioner's comments

As of November 6, 1997, despite commitments made by the Canada Post Corporation, the unilingual English exterior sign had not been replaced and there was still no active-offer-of-service sign inside. While we still hope that the Corporation will fulfill its commitments as soon as possible, we ask TB to monitor the situation closely.

Canadian Heritage

Newfoundland and Labrador Office
(10927)

P.O. Box 5879
St. John's, Newfoundland
A1C 5X4
(709) 772-5364

When we visited this office in 1994, we found that the service in French was very good.

Our follow-up showed that this office still offers good service in French. On our two calls to (709) 772-5364, the greeting was in both official languages and our auditor was served in French without delay.

Our visit showed that exterior and interior signage is in both official languages and that documentation and forms are available in English and French. The TB pictogram is displayed as well. As in 1994, our auditor was greeted in both languages and was served in French.

Given the Department's mandate and its corporate culture, employees and managers are aware of their linguistic obligations. Of 20 positions, eight are designated bilingual: four at the superior level of ability and four at the intermediate level. Four employees have attained the superior level and four the intermediate level. This two-language capability is sufficient.

Department's response

The Department will continue to do its utmost to ensure that its employees can communicate with and provide services to the Canadian public in the official language of its choice.

Canadian Heritage

Canadian Parks Service
(3076)

Information and Public Relations Service
Accessible in Canada and USA
Newfoundland
1-800-463-6769
1-800-561-4165
1-800-213-7275

When we audited this office in 1994, we found that the service in French was satisfactory. We noted however, that the two toll-free telephone numbers were not listed in the telephone directories.

The calls that we made as part of the follow-up showed that 1-800-463-6769 and 1-800-561-4165 cannot be reached from Newfoundland, although they are on the TB list. We called 1-800-213-7275, a number not listed in the telephone book or in the TB list. This number is answered in Woodstock, New Brunswick. and serves the whole Atlantic Region. This same number is found on a reply card in brochures and tourist guides for each of the Atlantic provinces. Our auditor was served very well in French.

A private company answers 1-800-213-7275 for Canadian Heritage. The employees are informed of their linguistic obligations when they sign a contract stating that the company must provide services in English and French at all times.

According to CH managers, 1-800-463-6769 and 1-800-561-4165 are no longer in use for Newfoundland and TB has now deleted them from its directory. We believe that the Department should inform TB annually of the number to list in its directory.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

1. inform Treasury Board immediately of the appropriate numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's response

The Department will continue to do its utmost to ensure that its employees can communicate with and provide services to the Canadian public in the official language of its choice.

With regard to the information contained in the TB Secretariat's databank on its offices providing services to the public, it is the Department's practice to inform the Secretariat of changes to addresses and telephone numbers at least once a year.

Citizenship and Immigration

Canada Immigration Centre (3106)

Building 223, Pleasantville
P.O. Box 13667, Station A
St. John's, Newfoundland
A1B 4G1
(709) 772-3067

Our visit showed that at this office, which we had not audited in 1994, exterior and interior signage was adequate and documentation and forms were available in both official languages. The TB pictogram was displayed as well. However, our auditor was greeted in English. When he asked a question in French, the receptionist gestured to him to wait. He then was served very well in French by someone else.

The two calls that we had made previously to (709) 772-3067 showed that the telephone greeting is in both languages and the service in French is very good. Nevertheless, we note that the public has little opportunity to discover this number, which is listed only in the TB directory. Furthermore, as of December 6, 1996 all telephone calls are automatically directed to the Montreal regional office. The Department must notify the public of the number to dial for service in French.

The employees are aware of their linguistic obligations. Of 13 positions, only one is designated bilingual; the incumbent has a superior linguistic capability.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Citizenship and Immigration:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the members of the public use a two-language greeting so that the public feel free to communicate with them in English or French;

2. enter in the next regional telephone directory a heading in French identifying the number(s) that provide(s) service in French.

Immediately after our visit, the manager brought all his staff together to notify them of the results of our evaluation. Staff have made a commitment to greet clients in both official languages.

Department's response

In isolated areas where one official language is much less predominant than another, employees need from time to time to be reminded of their obligations to provide and actively offer quality and comparable two-language services.

As always, the Department welcomes the audits performed by our Office, as they provide constructive critiques which can be used to improve the delivery and the quality of its services.

Arrangements are being made to provide the office with two-language telephone techniques cards to ensure active offer both in person and by telephone. Arrangements are also being made to publish, in the next regional telephone directory, a heading in French identifying the telephone numbers where service in French is provided.

A copy of our report was sent to the senior manager responsible for this region. It will serve as a reminder for all of its designated bilingual offices in the Maritimes of the importance of actively offering quality and comparable services in both official languages.

Foreign Affairs and International Trade

Passport Office
(1111)

(Canada-Wide)
Toll-free telephone service
Newfoundland
1-800-567-6868

When we audited this office in 1994, we determined that the service in French was very good.

Our follow-up showed that this toll-free number still provides good service in French. The two calls we made to 1-800-567-6868, an automated telephone service that allows the client to choose either official language, showed that the service is available in French. On the second call, our auditor made a telephone selection that led him to talk with an employee who greeted him in both languages and served him in French.

Human Resources Development

Income Security
(10828)

Client Services Building
Prince Charles Building
120 Torbay Road, Ground Floor
St. John's, Newfoundland
A1A 2Y5
(709) 772-2626

When we audited this office in 1994, when it was in Labrador City, we determined that the service in French was very good. However, we did not make an on-site visit.

Our follow-up showed that the telephone greeting was in both official languages and that telephone service was available in French. However, the telephone number in the TB directory and in the blue pages of the local telephone book, (709) 772-2626, is no longer in service. On calling this number, our auditor heard a recorded message telling the public to call 1-800-277-9915 for service in French.

On our visit, interior and exterior signage was adequate and documentation and forms were available in both official languages. As well, a poster indicated the availability of services in both languages. However, when our auditor went to the office, the person at the counter, after greeting him in English, asked him in French to wait before telling him to use the telephone to reach Bathurst, N.B. Our auditor was served in French by an employee in Bathurst.

Staff are aware of their linguistic obligations. Nevertheless, none of the eight positions is designated bilingual and no employee can effectively converse in French. For this reason, personal service in French is provided by telephone from Bathurst. This form of service delivery is inadequate; it is only an administrative measure that must be temporary.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting so that members of the public feel free to communicate with them in English or French;

2. acquire, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, two-language capability at its office in St. John's, Newfoundland.

Department's response

Employees of the Client Services Centre have been instructed to greet clients in both official languages. Procedures are also being initiated to have a bilingual receptionist in place by mid-October 1997.

Commissioner's comments

As of October 31, 1997, there was a bilingual receptionist at the Client Services Centre in the St. John's Income Security Office.

Human Resources Development

Human Resources Centre of Canada (3104)

277 Water Street
St John's, Newfoundland
A1B 3P3
(709) 772-6110
(709) 772-4700
1-800-808-6352 (Bathurst)

When we visited this office in 1994, we found that the service in French was very good.

Our follow-up showed that the situation had deteriorated. We called (709) 772-4700, the number published in the TB directory, and (709) 772-6110, the number of the Employment Centre in the blue pages of the St. John's telephone book. The call to (709) 772-4700 was answered in English only and transferred to the Employment Centre, where our auditor obtained excellent service in French. At (709) 772-6110, our auditor had to wait for about four minutes. In response to his question about employment opportunities in St. John's, the departmental employee in Bathurst, N.B. told him that she did not have the requested information because she was not in St. John's. She did not offer to transfer his call to an employee in St. John's. The manager indicated that French-speaking clients who ask for information on employment or employment insurance are transferred to Bathurst.

Exterior and interior signage and documentation and forms were in both official languages. The TB pictogram was displayed as well. However, as in 1994, our auditor was greeted in English. In reply to a question in French, the employee asked our auditor if he spoke English and gave him explanations in English. The auditor finally obtained very good service in French from another employee. The public should not have to understand English in order to be served in French. Instead of asking our auditor if he spoke English, the employee should immediately have called on a bilingual colleague.

Staff are aware of their linguistic obligations, having been informed of them in writing. Of the 143 positions, five are designated bilingual. The five positions require a superior level of ability in both official languages and the employees meet the language requirements.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. inform Treasury Board immediately of the appropriate numbers to enter in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public and answer the telephone use a two-language greeting so that the public feel free to communicate with them in English or French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that telephone service is given in French without undue delay by someone who knows the field and the region concerned well, so that he can answer specifically the questions directed to him;

4. take the required action, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that receptionists direct French-speaking clients in French to bilingual personnel.

Immediately after our visit, the manager told his staff to greet the public on the telephone and in person in both official languages and to direct French-speaking clients in French.

Department's response

Action has been taken to ensure that TB is informed of the appropriate local and long distance telephone numbers for services in English and French to be entered in the Directory of Federal Offices. Furthermore, managers of the Human Resources Centre of Canada in St. John's are committed to ensuring that all employees who meet members of the public and answer the telephone begin to use a two-language greeting so that the public will feel free to communicate with them in English or French. Telephone service will be offered in French and the clients will be directed to one of the bilingual employees to obtain an answer to any specific question. Also, receptionists will greet French-speaking clients in French and direct them to one of the bilingual staff.

National Defence

Canadian Forces Recruiting Centre (3576)

Toll-free telephone service
Canada-Wide
Newfoundland
(506) 548-7425
1-800-856-8488

We did not audit this office during our 1994 study.

According to the information we took from the TB list of offices and points of service subject to the OLA and Regulations, this point of service consisted of a toll-free number available across Canada. Our auditor was not able to obtain service at 1-800-856-8488, since this number was not in service, even though it was included in the TB list. We also noted that the 1-800-856-8488 number appeared in the Central Newfoundland telephone directory, but not in the directories for St. John's, Western Newfoundland or Labrador. Service in French was available at (506) 548-7425 (collect call), the number which appeared in the Government pages in the St. John's telephone directory.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Defence:

1. inform Treasury Board immediately of the appropriate numbers to list in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. in the next regional telephone directory, include a listing to identify the number that provides services in French.

Department's response

Calls through the 800 number are answered by the Canadian Forces Recruiting Centre in Gagetown, New Brunswick, which has the capability to serve the public in either English or French. Unfortunately, technical difficulties presently prevent the use of this number. This problem is being addressed and should be resolved in the near future. Furthermore, all telephone directories will be corrected once the 800 number is back in service.

Commissioner's comments

As of October 31, 1997, the situation was unresolved; the number in question was not obtainable in all Newfoundland and Labrador directories as the directories were still valid. Service in French was, however, available at 1-800-856-8488. In these circumstances, National Defence should inform Newfoundland's French-speaking community through the French-language press of the appropriate number to call.

National Revenue

Customs Border Services
(10859)

Bayview Street
Post Office Box 189
Fortune, Newfoundland
A0E 1P0
(709) 832-2000

During our visit to this office in 1994, we found that the service provided in French was poor.

Our follow-up established that some improvement had been made, but that there were still improvements necessary to ensure that the public can obtain service in French at all times. Exterior and interior signage was adequate, and forms and documentation were available in both official languages. The TB active offer pictogram was also displayed. However, as in 1994, our auditor was greeted in English. He did, however, obtain service in French from the same person who greeted him.

The two telephone calls that we had previously made to (709) 832-2000 demonstrated that the telephone reception was now available in both official languages. During the first telephone audit, the employee attempted to transfer the call, but when that did not work, he tried to establish contact with the customs officer in Edmundston, N.B. The line went dead and the service was not provided. During a second call, the service was delivered through an interpreter. The auditor had to ask his questions in French, which the interpreter translated into English. The employee then answered in English, and the interpreter translated the answers into French. In terms of comparability, we noted that this method of delivering services was poor.

Employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them through directives and meetings. The complaints relating to this office also made the employees aware of their linguistic obligations. In 1994, out of nine employees, only one customs officer was bilingual. Of the six current employees, there is still only one bilingual customs officer. The bilingual employee, who has a superior level of language skill, is in a position requiring an intermediate level. From April to September, the busiest period of the year, three bilingual students are added to the regular staff. The Department believes that all its offices in the Atlantic Region have an adequate two-language capability; we do not agree. The customs office in Fortune is not able to offer service in French all the time, as shown by our follow-up.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Revenue:

1. take the necessary measures, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that the service in French offered over the telephone is equal in quality to that in English;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there are enough bilingual employees in all positions involving service to the public and during all work shifts.

Department's response

The Official Languages Advisor met with the employees of the Fortune office to discuss official languages issues. They were provided with a summary of Official Languages policies and procedures as well as with a number of publications. A review of the services provided in French was carried out at that time. It was noted that employees were greeting the public in both official languages, by telephone and in person, and were well aware of their obligations under the OLA. Employees are frequently reminded of their responsibilities by the Superintendent of Customs in Fortune.

Unilingual employees will be given the course "Service at Customs for Unilingual Employees". The objective of this course is to introduce Customs Officers to polite forms of address, as well as basic French vocabulary, expressions and structures which are generally used during primary inspection.

In order to increase the two-language capability in Fortune, management had identified a number of positions that could be re-identified as bilingual. Unfortunately, the incumbents of these positions were unable to qualify for language training. Customs Border Services district management is in the process of establishing an eligibility list for part-time term bilingual employees. The hours of work of these employees will be determined on the basis of operational requirements. It is anticipated that two employees will be hired. In the interim, management has continued its practice of engaging bilingual students to ensure full service, including from the Official Languages aspect, over the peak summer season.

National Revenue

Tax Services
(10870)

Sir Humphrey Gilbert Building
165 Duckworth Street
St. John's, Newfoundland
A1C 5X6
(709) 772-4572

Our visit to this office, which we did not audit in 1994, established that exterior and interior signage was adequate and that documentation and forms were available in both official languages. A poster also indicated the availability of services in French and English. However, the auditor was greeted in English only and directed, in English, to a bilingual employee, who was able to provide service in French.

The two telephone audits that we conducted at (709) 772-4572, the number for service in French, demonstrated that the greeting is made in both official languages and that the quality of the service in French is very good.

Employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives as well as meetings and discussions with the official languages advisor.

The manager confirmed that six of the 259 positions are bilingual. The six bilingual employees meet or exceed the linguistic requirements of their positions, which are at the superior level for the positions involving direct contact with the public. The two-language capability of this office appears adequate.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Revenue:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French.

Department's response

In December 1996, the departmental Official Languages Advisor delivered information sessions on the active offer of service to 27 counter employees from the Tax Services Office. During these sessions, the definition and the importance of active offer were emphasized and discussions were held as to why signage alone is not sufficient. Employees were provided with information

sheets summarizing Official Languages policies, including a list of useful French phrases. In addition, an open and frank discussion was held on Official Languages issues. Refresher sessions will be given on a regular basis.

A list of the bilingual employees in the building and their telephone numbers is being developed for the Tax Services Office.

To assist managers in understanding the importance of the active offer of service, the Director General of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador gave an information session in December 1996 to 28 managers from the Taxation Centre and the Tax Services Office. This personal approach was successful in helping managers better understand the impact a lack of active offer has on the minority language community.

The issue of using a two-language greeting was discussed at a management meeting at the Tax Services Office. The draft follow-up report on the special study was also reviewed. This gave managers occasion to renew their commitment to ensure that employees respect their obligations to provide active offer.

The commissionaire at the building housing the Tax Services Office has received a telephone listing of bilingual employees and will be given a session on the active offer of service in the near future.

National Revenue

Tax Services
(89614)

St. John's Taxation Centre
Empire Avenue and Freshwater Road
St. John's, Newfoundland
A1B 3Z1
(709) 772-2727

During our visit to this office in 1994, we did not receive service in French.

Our follow-up established that the situation has improved. The telephone greeting was in French and service was available in that language at (709) 772-2727, the number of the line reserved for calls in French. Exterior and interior signage is adequate. The TB pictogram is also displayed. Documentation and forms are available in both official languages. As in 1994, however, our auditor was greeted in English. When he asked his question in French, the employee replied "Un moment" and contacted a bilingual employee. Our auditor then received excellent service in French.

Employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of written directives, meetings and sessions given by the official languages advisor. There are 16 bilingual positions out of a total of 301. Six require a superior skill level and 10 an intermediate level. All the incumbents meet, or exceed, the linguistic requirements of their position. We consider the two-language capability of this office adequate.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of National Revenue:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French.

Immediately after our visit, the employees assigned to counter services were instructed to greet clients in both official languages.

Department's response

In December 1996, the departmental Official Languages Advisor delivered information sessions on the active offer of service to seven counter employees from the Taxation Centre. During these sessions, the definition and the importance of active offer were emphasized and discussions were

held as to why signage alone is not sufficient. Employees were provided with information sheets summarizing Official Languages policies, including a list of useful French phrases. In addition, an open and frank discussion was held on Official Languages issues. Refresher sessions will be given on a regular basis.

All employees of the Taxation Centre have been provided with a list of the bilingual employees in the building and their telephone numbers.

To assist managers in understanding the importance of the active offer of service, the Director General of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador gave an information session in December 1996 to 28 managers from the Taxation Centre and the Tax Services Office. This personal approach was successful in helping managers better understand the impact a lack of active offer has on the minority language community.

The issue of using a two-language greeting was discussed at a management meeting at the Tax Centre. The draft follow-up report on the special study was also reviewed. This gave managers occasion to renew their commitment to ensure that employees respect their obligations to provide active offer.

Although signs are in place at the Taxation Centre to direct clients to the counter for taxation matters, the commissionaires are frequently approached by clients. In order to ensure that clients' language preferences are respected, the commissionaires have been made aware of the need to greet the public in a bilingual manner. In support, management has provided the commissionaires with a list of simple French expressions. Management will also provide them with telephone listings of bilingual employees as well as with a list of bilingual employees who are on call for counter service.

Public Service Commission

Newfoundland District
(10848)

Baine Johnston Centre
10 Fort William Road, 1st Floor
St. John's, Newfoundland
A1C 1K1
(709) 772-4812

We did not visit this office during our 1994 study.

The telephone service in this office is automated. On October 21, 1996, our auditor, following the French menu, let the telephone ring 22 times at (709) 772-4812 without getting a response. On the same day, following the English menu, he got a response after two or three rings. On October 24, 1996, he obtained service in French from an employee who did not occupy a position in St. John's.

Our visit revealed that service in French is provided in a rather haphazard fashion in this office. Our auditor asked to speak to a counsellor. He was told, in French, to use the telephone. The service is available by means of a telephone hook-up with Halifax. We consider this an administrative measure that should be temporary. However, exterior and interior signage was in both official languages and documentation and forms were available in English and French. There was also a poster indicating that service was available in both languages.

Employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by means of directives and discussions with the director. However, since none of the three positions is designated bilingual, the employees ask French-speaking clients to use the telephone. We do not consider this practice acceptable.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

2. take the necessary measures, as quickly as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French in person.

Commission's response

The automated telephone service mentioned had been established in June 1994, using the central computer of HRDC, following a memorandum of understanding with this department. However, several problems have occurred in recent years as a result of the lack of reliability of the system. It is therefore possible that such a problem was the cause of difficulties encountered by OCOL's auditor on October 21, 1996.

The Commission canceled its agreement with HRDC and, since April 1, 1997, each region/district of the PSC has a new automated system in place through local suppliers.

Since December 23, 1996, the provision of service in person in French is ensured by a bilingual human resources assistant. Furthermore, a staffing process is presently underway at the district office in question to fill a bilingual human resources position. Management of the Commission's Atlantic Region also reminded the staff of the Newfoundland District Office to use a greeting in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

Channel - Port aux Basques Detachment (10882)

Post Office Box 820
Channel - Port aux Basques, Newfoundland
A0M 1C0
(709) 695-2149

During our visit to this office in 1994, we found that the service in French was satisfactory.

Our follow-up revealed that the situation had deteriorated somewhat. Just as in 1994, exterior and interior signage was adequate and the TB pictogram was displayed. Documentation was also available in both official languages. As in 1994, however, our auditor was greeted in English. A bilingual employee then offered very satisfactory service in French.

The two telephone calls that we made to (709) 695-2149 revealed that the telephone greeting is still in English. Furthermore, our auditor was not able to obtain service in French. During our first audit, the employee interrupted our auditor to tell him, in English, that the bilingual employee was not in the office. During the second audit, the receptionist said that the bilingual employee would be in the office in 15 minutes. In neither case was an effort made to contact the bilingual employee. In 1994, we were able to obtain service in French over the telephone.

The officer in charge had just been posted to this office. He did not know if his staff had been informed of their linguistic obligations. The results of our telephone calls show that it would be worthwhile to remind the staff of the procedure to follow during calls in French. There are ten employees in this detachment, one civilian and nine regular members of the RCMP. One of the ten positions is designated bilingual. The bilingual employee satisfies the linguistic requirements (intermediate level) of the position. In 1994, there were two bilingual regular members of the RCMP out of a total of 11 employees.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public and answer the telephone use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

2. take the necessary measures, as quickly as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French over the telephone;

3. inform the employees in this office, within two months after the publication of this report, of their obligations with respect to service to the public in both official languages.

Immediately after our visit, the manager issued a memorandum to all employees in order to clarify the procedure to follow to offer services in both official languages.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations. Copies of the report will be forwarded to the "B" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared by January 31, 1998, concerning each facility dealt with in the report.

The officer responsible for official languages will ensure that the language requirements for service to the public are met on a permanent basis. The regional official languages review will also determine the adequacy of the language designations of positions.

The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The RCMP's response contains no precise short-term measures to correct the shortcomings that we brought to its attention. The COL is of the opinion that the presence of a single bilingual officer in the Channel - Port aux Basques detachment is not sufficient for the provision of services in French on a regular basis. He therefore does not believe that it is necessary to wait for the results of the regional official languages review to immediately take the obvious measures that are necessary.

The COL does not oppose the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including the Channel - Port aux Basques detachment, from its obligation to provide services in both languages. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard.

Royal Canadian Mounted Police

Grand Bank Detachment
(10898A)

P.O. Box 40
Grand Bank, Newfoundland
A0E 1W0
(709) 832-1260

During our visit to this office in 1994, we found that the service in French was more or less satisfactory.

Our follow-up revealed that the situation had not improved and that the deficiencies noted in 1994 still existed. Exterior and interior signage was adequate. Furthermore, the TB pictogram had replaced an old poster. As in 1994, our auditor obtained service in French.

The two telephone calls we had previously made to (709) 832-1260 demonstrated that the telephone greeting is made in both official languages but the service is not available in French. This situation is the same as in 1994. During the first call, the receptionist asked if our auditor spoke English. During the second telephone audit, the receptionist transferred the call in English only. During both calls, our auditor was put in contact with the Telecommunications Centre in Gander, where he did not receive service in French.

Employees and managers were informed of their linguistic obligations by means of written directives. There are five employees in the detachment, four of whom are regular members of the RCMP. One of the five positions is designated bilingual. The bilingual employee satisfies the linguistic requirements (intermediate level) of the position.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. take the necessary measures, as quickly as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French over the telephone.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations made in the report. Copies of the report will be forwarded to the "B" Division officer responsible for official languages with instructions

to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

The officer responsible for official languages will be instructed to provide the required training and procedural instructions to ensure two-language telephone service. The Telecommunications Centre in Gander will be instructed to provide necessary telephone service in both languages.

The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The RCMP's response contains no precise short-term measures to correct the shortcomings that we brought to its attention. The presence of a single employee in the Grand Bank detachment is not sufficient to ensure the continuity of services in French. The COL therefore does not believe that it is necessary to wait for the results of the regional official languages review to immediately take the obvious measures that are necessary.

The COL does not oppose the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including the Grand Bank detachment, from its obligation to provide services in both languages. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard.

Royal Canadian Mounted Police

Piccadilly Detachment
(10912)

P.O. Box 160
Lourdes
Piccadilly, Newfoundland
A0N 1R0
(709) 642-5316

During our visit to this office in 1994, we found that the service in French was very good.

Our follow-up indicated that the situation has deteriorated markedly. In 1994, the telephone greeting was in both official languages and the service in French was available over the telephone and in person. The only shortcoming was the greeting in person. During our visit in 1996, the receptionist, who greeted our auditor in English, indicated that she did not speak French. She did not try to find a bilingual employee. Our auditor did not therefore receive service in French.

The two telephone calls that we had previously made to (709) 642-5316 demonstrated that the telephone greeting is not always made in both official languages: the greeting was in English only on our first call. The receptionist indicated, in English, that there was no one in the office at that point who spoke French. During the second telephone audit, the receptionist indicated that she did not speak French and asked our auditor if he spoke English. An officer took the call and, as he did not understand French, asked our auditor to leave a number at which he could be reached.

The Piccadilly and Stephenville offices were merged on September 1, 1996. According to the manager, the employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them during a meeting. In light of the results obtained during our audit, a reminder of the procedure to follow to serve French-language clients is in order.

Of 31 positions, 27 of which are occupied by members of the RCMP, seven are designated bilingual. The bilingual employees satisfy the linguistic requirements intermediate of their positions. According to the manager, there is at least one bilingual employee on each shift. In 1994, three of the seven employees assigned to the rural sector were bilingual. Given this two-language capability, the RCMP should be able to offer more satisfactory service in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. **ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public and answer the telephone use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;**

2. **take the necessary measures, as quickly as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French over the telephone and in person.**

Immediately after our visit, the manager distributed a memorandum to all his staff to inform them of their obligations to provide services in both official languages.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations made in the report. Copies of the report will be forwarded to the "B" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

The recent merger of the Piccadilly and Stephenville detachments has caused problems with observing language obligations in the delivery of service to the public. The manager has already communicated to all staff the need to heed the recommendations. The officer responsible for official languages will ensure that these requirements are met on a permanent basis.

The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The COL does not oppose the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including the Piccadilly detachment, from its obligation to provide services in both languages. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard.

Royal Canadian Mounted Police

Placentia Detachment
(10913)

P.O. Box 160
Placentia, Newfoundland
A0B 2Y0
(709) 227-2000

During our visit to this office in 1994, we did not obtain service in French.

Our follow-up indicated that the situation is still the same. The two telephone calls that we made to (709) 227-2000 demonstrated that the telephone greeting is now made in both official languages but that service is not available in French. During the first call, the receptionist said, "Je ne parle pas français" and transferred our auditor to Tourism Newfoundland rather than to a bilingual RCMP officer. During the second telephone audit, the receptionist said, "Je ne parle pas français" and our auditor continued the conversation in English. During the on-site visit, after having been greeted in English, our auditor spoke French to the receptionist, who did not react. He then spoke to her in English.

According to the manager, the employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them by a written directive and a memorandum following our 1994 study. Of eight employees, only one is bilingual. According to the information we received, the bilingual employee works one shift and is then on call for service in French. The procedures established for the information of the employees and for the assignment of work do not seem to produce the desired results.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public and answer the telephone use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

2. take the necessary measures, as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French over the telephone and in person.

Immediately after our visit, the manager issued a memorandum to all the detachment's employees and raised the issue of service in French during a staff meeting.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address the individual recommendations made in the report. Copies of the report will be forwarded to the "B" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

As indicated in the report, the Detachment Commander has already followed up on the recommendations. Furthermore, the official languages review will determine if there are a sufficient number of bilingual positions, if the proficiency levels for these positions are adequate, and if these positions or levels need to be modified. In the meantime, the officer responsible for official languages will be instructed to ensure that appropriate levels of two-language services are provided, if necessary by way of temporary administrative arrangements.

The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the presence of a single bilingual officer at the Placentia detachment is not sufficient for the continuous provision of services in French. He does not believe that it is necessary to wait for the results of the regional official languages review to immediately take the obvious measures that are necessary.

The COL does not oppose the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including the Placentia detachment, from its obligation to provide services in both languages. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard.

Royal Canadian Mounted Police

"B" Division Headquarters
(93355)

P.O. Box 9700
St John's, Newfoundland
A1A 3T5
(709) 772-5465

During our visit to this office in 1994, we did not receive service in French.

Our follow-up revealed that the situation had changed little. Exterior and interior signage was adequate. The TB pictogram was displayed. Documentation and forms were available in both official languages. However, as in 1994, our auditor was greeted in English and did not receive service in French. Our auditor asked to speak to the commanding officer without getting any reaction from the commissionaire. Our auditor then spoke to him in English. It should be noted that reception services are provided by the Canadian Corp of Commissionaires.

The two telephone calls that we made to (709) 772-5465 demonstrated that the telephone greeting is not always in both official languages. Furthermore, our auditor was not able to obtain service in French and the employees did not attempt to transfer the call to a bilingual colleague. During the first call, the employee interrupted our auditor and asked him to repeat his question. During the second audit, our auditor asked if the employee spoke French and, after the employee did not reply, continued the conversation in English.

It should be noted that the (709) 772-5465 number appeared under the "Gouvernement du Canada, GRC" listing in the blue pages of the St. John's telephone directory. All the other numbers for the RCMP at which there is an obligation to provide service in both official languages appear in the white pages of the same directory. We think it would be useful if the public could find the telephone numbers providing services by the RCMP in English and French in the same section of the directory.

Employees are aware of their linguistic obligations, having received written directives on how to answer the telephone when the call is in French. There is at present only one bilingual position out of 172, and it is vacant. Measures will have to be taken to correct this deficiency. During our visit in 1994, five out of a total of 200 employees were bilingual. We learned that the vacant bilingual position was to be staffed shortly.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. **ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public and answer the telephone use a two-language form of greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;**

2. **take the necessary measures, as soon as possible, and no later than three months after the publication of this report, to ensure that service is provided in French over the telephone and in person;**

3. **ensure, within two months after the publication of this report, that the commissionaires greet the public in both official languages and refer French-speaking clients to a bilingual employee.**

Immediately after our visit, the procedures for answering requests over the telephone and in person were reviewed.

RCMP's response

The RCMP is undergoing a reorganization in the Atlantic provinces. At the same time, a review of the Official Languages Program is underway to address concerns caused by this reorganization. Until conclusions are reached and solutions implemented, the RCMP will make every effort to address each recommendation. Copies of the report will be forwarded to the "B" Division officer responsible for official languages with instructions to take the necessary measures in order to satisfy the recommendations. A status report will be prepared concerning each facility dealt with in the report.

The officer responsible for official languages will be asked to take immediate measures for effective and appropriate two-language telephone and reception services. A review will also be undertaken of the services identified as having the obligation to serve the public in both official languages. The telephone listings will be corrected and streamlined. Furthermore, the official languages review will examine the linguistic designation of bilingual positions, determine their adequacy and correct any shortcomings.

The RCMP will also examine and redefine what effectively constitutes service to the public at division and subdivision headquarters, since these are offices and facilities which are not designed to provide direct service to the public. The RCMP will examine the feasibility of centralizing two-language reception, information and telephone services in order to ensure that the service needs of both language groups can be met immediately and effectively.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the low two-language capability of "B" Division Headquarters is the main reason that service in French is unavailable. He therefore does not believe that it is necessary to wait for the results of the regional official languages review to immediately take the obvious measures that are necessary.

The COL does not oppose the RCMP's centralization of certain of its services, as long as it does so equally for the provision of services in English and in French. The RCMP must also remember that this centralization does not liberate each designated office, including "B" Division Headquarters, from its obligation to provide services in both languages. The COL intends to monitor closely the RCMP's examination and redefinition of what constitutes service to the public at division and subdivision headquarters. The COL wishes to advise TB to be vigilant in this regard.

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French", the COL recommended that:

1. Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

2. Designated offices post signs, preferably the standard TB pictogram, indicating that service is available in English and French.

3. Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

4. Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

5. Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

6. Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

7. Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

8. The TB establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

9. The TB ensure that the public is informed of the location of designated offices.

10. Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. As a result, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the points of service in Newfoundland designated bilingual.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions offer services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the French or English linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs

- services of a post office
- services of an employment centre (now called a human resources centre)
- services of an office of the Department of National Revenue (Taxation)
- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the **nature of the office** relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including a post office in the park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CANADA

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À TERRE-NEUVE

DÉCEMBRE 1997

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À TERRE-NEUVE

DÉCEMBRE 1997

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À TERRE-NEUVE

Rédacteurs : Ubald Bélanger
Michel Wissell

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française .. - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B2 -
3. L'offre active ..... - B3 -
   a) La signalisation ..... - B4 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B5 -
4. Le service ..... - B7 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B7 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B8 -
   c) Qualité du service en français ..... - B9 -
5. La capacité linguistique ..... - B11 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B12 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B13 -
8. Les transformations du gouvernement ..... - B14 -
9. Les recommandations du CLO ..... - B15 -
10. Conclusion ..... - B16 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Agence canadienne d'inspection des aliments ..... - C2 -
Société canadienne des postes ..... - C5 -
Patrimoine canadien ..... - C11 -
Citoyenneté et Immigration ..... - C14 -
Affaires étrangères et Commerce international ..... - C16 -
Développement des ressources humaines ..... - C17 -
Défense nationale ..... - C21 -
Revenu national ..... - C23 -
Commission de la fonction publique ..... - C29 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C31 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation à Terre-Neuve. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites par le Commissaire aux langues officielles (CLO) en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les critiques des représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve. D'une part, les institutions fédérales ne communiquent pas efficacement avec la population d'expression française pour l'informer de l'emplacement des bureaux désignés et pour fournir des services en français. D'autre part, le nombre de bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles a chuté de façon importante par rapport à la réduction générale du nombre de bureaux fédéraux à Terre-Neuve. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

Un seul bureau offrait l'accueil bilingue en personne dans les 20 bureaux désignés que nous avons visités. De plus, le service en personne n'était disponible en français que dans un peu plus de la moitié de ces bureaux. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait de façon constante dans moins de 60 p. 100 des bureaux. La disponibilité du service au téléphone en français a fléchi par rapport à la situation observée en 1994 : moins de la moitié des bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. La capacité de ces bureaux d'offrir des services dans les deux langues a fait l'objet d'un recul, tant au niveau du nombre qu'à celui de l'affectation des employés bilingues. Enfin, la prestation de services bilingues ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de l'ensemble des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d'abord été soumis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les

commentaires reçus des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger des lacunes et à d'autres de prendre des engagements fermes pour corriger des problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le CLO continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés de Terre-Neuve jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Règlement

Le Conseil du Trésor (CT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation des services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le CT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La Loi et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation des services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin important existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

Étude du CLO

En 1994, le CLO a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la Loi et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, il a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le CT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au CT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

Rapports distincts

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur Terre-Neuve.

Objectif visé

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 51 bureaux fédéraux sur 757 étaient désignés pour fournir des services bilingues à Terre-Neuve. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Attentes

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du CT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles à Terre-Neuve. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

Engagements

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La Loi et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

Correctifs immédiats

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des anomalies.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés*: la Commission de la fonction publique, la Société canadienne des postes, le ministère du Revenu national (services de l'Impôt), le ministère du Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de Terre-Neuve.

Consultation

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations de langue française de Terre-Neuve, soit la *Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador* et la *Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador*. Nous avons ainsi pu connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents.

Offre et disponibilité du service

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 35 bureaux à Terre-Neuve. Dans le cadre du suivi, nous avons éliminé de ces 35 bureaux ceux qui n'existaient plus, de même que ceux qui en fait ne desservaient pas le grand public. Aux 20 bureaux qui nous restaient et qui avaient été visités en 1994, nous en avons ajouté cinq nouveaux. De ce nombre, quatre parcs nationaux ou sites historiques qui étaient fermés pour la saison n'ont pas fait l'objet d'un suivi. Nous avons également rayé de la liste un détachement de la GRC où nous n'avons pu nous rendre. Notre suivi à Terre-Neuve a donc finalement porté sur 20 bureaux. Il s'est déroulé en octobre 1996. Nous nous proposons cependant de vérifier la disponibilité du service en français dans les parcs nationaux et sites historiques de Terre-Neuve lors de notre suivi concernant les services destinés au public voyageur.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos vérificateurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de Terre-Neuve pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas

disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Offre active et service au téléphone

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du CT afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

Appels téléphoniques

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite déterminé si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos vérificateurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue, tantôt dans une seule langue, ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français. En 1994, nos vérificateurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

Visites des bureaux

Les vérificateurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait

des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

Transmission de renseignements

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les vérificateurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

Données statistiques

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour Terre-Neuve étaient valides dans une limite de 15 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Autres bureaux

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et y mettre en oeuvre les mesures qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute anomalie rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi à Terre-Neuve. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation en octobre 1996 dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des associations représentant la communauté d'expression française de Terre-Neuve sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Lors de notre étude en 1994, Terre-Neuve comptait 844 bureaux fédéraux, dont 79 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 757 bureaux, dont 51 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 10 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 35 p. 100. C'est une situation préoccupante. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés à Terre-Neuve, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française, comme nous le verrons dans les prochains paragraphes, ne sont pas sans fondements.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Rencontres

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a rencontré des représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve. La discussion a eu lieu le 24 mai 1996 et avait deux objectifs principaux : identifier d'une part, les institutions fédérales avec lesquelles la communauté d'expression française communiquait le plus souvent, et d'autre part, les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français tels que l'absence de l'offre active, la réorganisation gouvernementale et les restrictions budgétaires.

Constatations

De façon générale, les représentants disaient ne pas avoir constaté d'améliorations au plan de la prestation des services en français depuis l'étude du CLO à l'été 1994. Le départ d'employés bilingues et le transfert de certains services à des autorités locales sans l'ajout d'une clause linguistique ont en effet causé, selon eux, une diminution des services disponibles en français à Terre-Neuve. Ils ont ajouté que le Règlement sur les langues officielles, qui avait pour principal objectif de préciser la « demande importante », est en fait venu diminuer le nombre, déjà restreint, de bureaux qui doivent offrir le service dans les deux langues officielles. On pense notamment aux bureaux de la Société canadienne des postes, du DRHC et de la GRC. De plus, les représentants de la communauté d'expression française ont déploré le fait que le CT n'avait pas suffisamment recours à des moyens tels qu'une publication, un livret ou une annonce dans *Le Gaboteur* pour informer les francophones de la liste et de l'emplacement des bureaux fédéraux désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Inégalité

Lorsque les francophones essaient de se prévaloir de services dans leur langue, ils doivent souvent composer avec des mesures administratives et subir une qualité de service inférieure à celle des services en anglais. Somme toute, les représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve nous ont dit que le peu de disponibilité des services en français oblige beaucoup de francophones à passer à l'anglais lorsqu'ils transigent avec le gouvernement du Canada.

Confirmation

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les dires des représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve.

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

Comme ce fut le cas lors de l'étude de 1994, les éléments matériels associés à la prestation du service dans les deux langues officielles sont généralement présents.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1996**
Signalisation extérieure	100 %	94 %
Affichage intérieur	80 %	100 %
Documentation	100 %	100 %
Formulaires	10	100 %

Présentoirs et affichage

En effet, la documentation et les formulaires étaient disponibles à 100 p. 100 dans les deux langues officielles. La signalisation extérieure a accusé un léger recul dans les bureaux visités en 1996 : il s'agit en fait d'un seul bureau, une franchise de la Société canadienne des postes, annoncé par un panneau extérieur en anglais seulement. Notons également que l'affichage intérieur était bilingue dans tous les points de service visités.

3. L'offre active

Article 28

Selon l'article 28 de la Loi, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

Perceptions du public

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel de l'information destinée au public. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

Amélioration

En 1994, seulement 54 p. 100 des bureaux désignés annonçaient au moyen d'un panneau que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, nous notons une nette amélioration à cet égard. En effet, nous avons trouvé un panneau indiquant la disponibilité des services dans les deux langues officielles dans 88 p. 100 des bureaux visités. Bien que cette amélioration soit positive, nous comprenons très difficilement comment des bureaux désignés n'affichent toujours pas un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

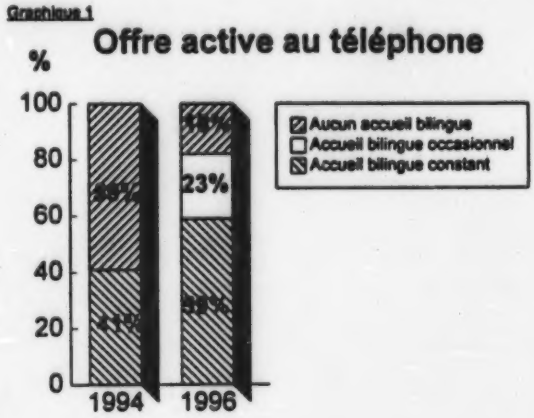
Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	Étude 1994	Suivi 1996
Présent	54%	88%
Absent	46%	12%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Progrès

En 1994, les employés des institutions fédérales à Terre-Neuve n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues que dans 41 p. 100 des cas au téléphone. En 1996, nous avons noté une amélioration à ce chapitre. Les préposés utilisaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 59 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 23 p. 100 des cas; ils **n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue** dans 18 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions fédérales dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

Graphique 1



L'offre active en personne fait toujours défaut.

L'accueil bilingue en personne ne se faisait jamais en 1994. En 1996, un seul des bureaux visités a accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation bilingue. Il s'agit d'un bureau du Patrimoine canadien situé à Saint- Jean. Les institutions fédérales de Terre-Neuve doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

Difficulté d'application

L'étude de 1994 sur les points de service a révélé que plusieurs fonctionnaires estimaient que le recours à une formule d'accueil dans les deux langues pour s'adresser à une personne était difficile à mettre en application. Le manque d'une formule d'accueil dans les deux langues en personne est attribuable à plusieurs facteurs : le sentiment qu'une telle

formule pourrait manquer de naturel, une certaine difficulté à s'exprimer dans la langue seconde et la crainte d'une réaction négative de la part de certains clients.

Conséquences de l'absence d'offre active

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader le client d'exercer ses droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Effet dissuasif

Notons également que les clients se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les clients les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu national.

Composante du service

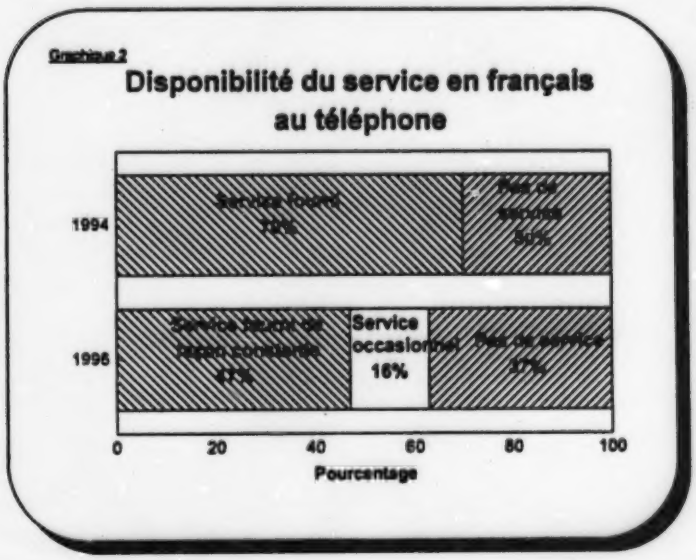
L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Lors de l'étude de 1994, dans 70 p. 100 des cas les préposés affectés au téléphone avaient fourni à nos enquêteurs leurs services en français. En 1996, nous notons un glissement à cet égard. Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** au téléphone dans 47 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 16 p. 100 des cas; et dans 37 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible en français.**

Détérioration des services au téléphone



Rôle des préposés à l'accueil

Les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil affirment ne pas être en mesure de parler en français. Les préposés devraient plutôt faire appel à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils placent les clients d'expression française dans une situation désavantageuse en comparaison des clients d'expression anglaise.

Transferts d'appels téléphoniques

Nous notons également que les clients d'expression française de Terre-Neuve sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures

nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de Terre-Neuve se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon de transiger avec le public d'expression française, ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

Rôle de la direction

b) Disponibilité du service en français en personne

En 1996, le service en personne fait preuve d'une légère amélioration. Le service fut obtenu en français dans 56 p. 100 des bureaux visités. En 1994, le service en français n'était disponible que dans 42 p. 100 des bureaux désignés. Bien qu'il y ait eu amélioration, les résultats (un peu plus de la moitié des bureaux visités) sont nettement insuffisants et inacceptables, le service devant être disponible en tout temps dans les bureaux désignés.

Amélioration insuffisante

c) Qualité du service en français

Critères

Lorsque le service a été fourni en français, les vérificateurs en ont évalué la qualité suivant trois critères : **la qualité linguistique** en français, **la comparabilité** avec le service fourni en anglais et **la courtoisie**. Lors de l'étude de 1994, les vérificateurs ont accordé une cote générale à la qualité du service reçu. En 1996, ils ont accordé une cote particulière à chacun des trois critères.

i) Qualité linguistique

Amélioration de la qualité du service en français

Les vérificateurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 81 p. 100 des points de service désignés à Terre-Neuve qui avaient pu nous servir en français. En 1996, la qualité linguistique du service téléphonique est jugée satisfaisante ou mieux dans 100 p. 100 des bureaux en mesure d'assurer la prestation du service en français. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle est jugée au moins satisfaisante dans 89 p. 100 des points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français. Nous avons formulé des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels nous avons jugé que la qualité linguistique était pauvre (voir la partie C).

ii) Comparabilité

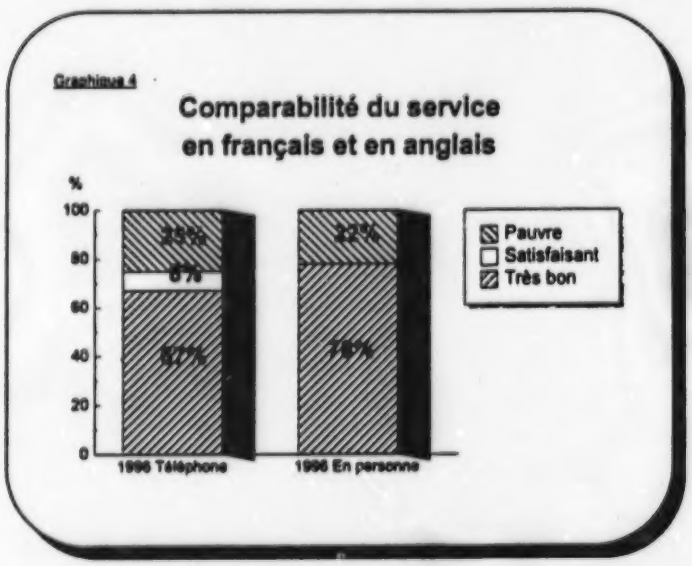
Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque le préposé, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. Notre enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service est inadéquate.

Explication de la cote « pauvre »

En 1996, nos vérificateurs ont obtenu le service en français au téléphone dans 63 p. 100 des cas et ils l'ont obtenu en personne dans 56 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités à Terre-Neuve. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos vérificateurs ont estimé que ce service était au moins comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 75 p. 100 au téléphone et de 78 p. 100 en personne.



Les profils qui paraissent à la partie C de ce rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des attentes et des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint. Quant aux services en personne, ce sont respectivement les transferts en anglais et, en l'absence d'employés bilingues, le service fourni au moyen d'un raccord téléphonique avec un autre bureau qui seraient en cause. Les institutions visées devront prendre des mesures pour corriger leurs lacunes.

Régression du service téléphonique en français

iii) La courtoisie

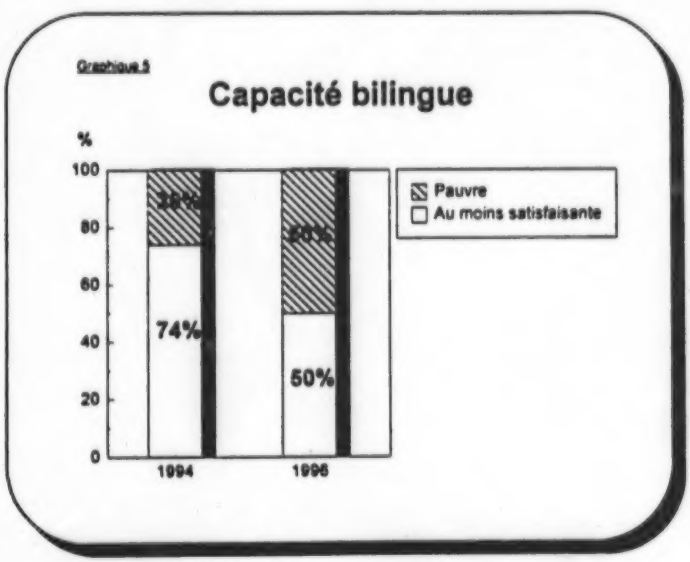
Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé « très bon » au critère de la courtoisie dans 100 p. 100 des points de service qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans la plupart des bureaux où nous n'avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

5. La capacité linguistique

Facteurs considérés

Les vérificateurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir constamment un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.



En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 74 p. 100 des bureaux de Terre-Neuve. Le suivi de 1996 fait état d'un recul important à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans seulement 50 p. 100 des points de service vérifiés.

Attentes

Le Règlement a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. En conséquence, il est raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 51 bureaux désignés de Terre-Neuve soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures à prendre

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de Terre-Neuve en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés à Terre-Neuve étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 77 et 48 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré les gestionnaires des bureaux visités. En 1996, nous avons déterminé que tous les gestionnaires et les employés des bureaux visités avaient reçu des renseignements concernant leurs obligations en matière de langues officielles au cours des 24 derniers mois. Nous notons toutefois, comme en font foi les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

Diffusion de directives

7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française de Terre-Neuve sur les services disponibles en français. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 35 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation ne s'est guère améliorée à ce chapitre.

Annuaires téléphoniques

Nous avons constaté que 90 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. À Terre-Neuve, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de n'importe quel annuaire téléphonique afin de connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Répertoire du Conseil du Trésor

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire terre-neuvien du CT étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques. D'autres étaient désuets. Il faudra que les institutions fédérales et le CT assurent la fiabilité de ces renseignements.

Liste de 1994

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés

pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Les représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve avaient raison lorsqu'ils nous ont dit que le public était mal informé au sujet des bureaux désignés bilingues.

Publication sur Internet

Le CT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

Communication avec la communauté d'expression française

Les représentants de la communauté d'expression française de Terre-Neuve ont donc déploré avec justesse l'absence de renseignements visant à informer les citoyens d'expression française de l'emplacement des bureaux désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles. De plus, nous avons appris que seulement 28 p. 100 des bureaux visités lors de notre suivi avaient communiqué avec des représentants de la communauté d'expression française pour les renseigner au sujet de leurs services. **Les institutions fédérales se doivent d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de Terre-Neuve afin de connaître ses besoins et afin de l'informer des services qu'offrent leurs bureaux désignés bilingues.**

8. Les transformations du gouvernement

Lors du suivi à Terre-Neuve, nous avons appris qu'aucun des services dans les bureaux vérifiés n'avait fait l'objet de dévolution. Les représentants de la communauté d'expression française nous avaient fait part de leur plus grande préoccupation à ce sujet : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en

---

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm**

Appréhensions de la communauté

faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct a été produit.

9. Les recommandations du CLO

Buts des recommandations

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C.

Précisions

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Renvois

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Efficacité

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe à Terre-Neuve. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

10. Conclusion

Résultats décevants

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de Terre-Neuve. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée en comparaison de la situation observée en 1994. Cela est inacceptable. Nous exhortons le CT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues à Terre-Neuve offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Offre active et prestation du service

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté mais l'offre active en personne ne s'est faite qu'à un seul bureau. Étant donné l'importance de l'offre active sur la demande de service et la facilité avec laquelle on peut poser des affiches, les moyens utilisés par les institutions fédérales pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants. Malgré les recommandations que le CLO a faites à ce sujet, la disponibilité du service au téléphone a régressé et le service en personne n'est disponible que dans un peu plus de la moitié des bureaux désignés. De plus, là où le service est disponible en français, le service reçu n'est favorablement comparable à celui dispensé en anglais que dans trois quarts des bureaux désignés que nous avons visités. Le CT et les institutions fédérales doivent prendre des mesures efficaces pour que la population d'expression française de Terre-Neuve obtienne des services en français de qualité égale à ceux offerts en anglais de la part de tous les bureaux désignés bilingues.

Capacité bilingue

La capacité bilingue globale des bureaux désignés de Terre-Neuve fait l'objet d'un recul inquiétant. Plusieurs bureaux visités n'avaient aucune capacité bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d'un seul employé bilingue. D'autres offraient le service en français à partir d'un bureau situé à l'extérieur

de la province. D'autres bureaux encore avaient une capacité bilingue supplémentaire au cours de la période estivale pour tenir compte des touristes, mais ils n'avaient pas suffisamment de ressources bilingues pour assurer un service de qualité en français à la population résidante pendant le reste de l'année. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d'expression française à l'année longue.

Obligations linguistiques

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont dit que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanismes de contrôle en place pour s'assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu'il est servi dans la langue officielle de son choix. Des mesures doivent être prises pour intégrer la prestation de services bilingues à la gestion courante des bureaux désignés.

Rôle du Conseil du Trésor

Le CT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d'application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service bilingue. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des institutions fédérales de Terre-Neuve.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative pour donner aux institutions fédérales une possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc soumis

l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification à Terre-Neuve pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, les représentants du ministère du Revenu national à Terre-Neuve ont informé leurs gestionnaires du contenu du rapport et ils ont invité la directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador à leur présenter une allocution portant sur l'importance que revêt l'offre active de service bilingue pour la communauté franco-terreneuvienne.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'actions des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française de Terre-Neuve puisse obtenir en français les services auxquels elle a droit. Nous ferons conséquemment un autre suivi au plus tard d'ici un an pour vérifier l'état de mise en oeuvre de nos recommandations.

Nous continuerons nos vérifications dans les bureaux fédéraux désignés bilingues tant et aussi longtemps que toutes les lacunes n'auront pas été corrigées.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note qu'il y a eu une amélioration dans l'usage de l'affichage et que, là où les services en français sont disponibles comme il est exigé, la qualité linguistique de ces services a été jugée satisfaisante ou mieux. Il note également que certains aspects du service bilingue ne se sont pas

améliorés ou paraissent avoir régressés. Le SCT examinera les mesures qu'il pourrait prendre pour rappeler aux institutions fédérales concernées leurs obligations linguistiques.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'avis que les plans d'action qu'il a demandés aux institutions suite à son étude de 1994 n'ont pas donné les résultats auxquels la communauté d'expression française de Terre-Neuve est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas apporté de solution aux problèmes que nous avions soulevés et que nous avons de nouveau retrouvés lors du présent travail. Le CLO croit que le SCT doit faire plus que rappeler en temps et lieu aux institutions leurs obligations linguistiques. Le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour s'assurer que les bureaux fédéraux de Terre-Neuve qui sont désignés pour offrir des services en français et en anglais s'acquittent de leurs obligations statutaires dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

Commentaires de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador

Comme les recommandations que le CLO a faites aux gestionnaires responsables à la suite de son étude de 1994 n'ont pas permis d'atteindre les résultats espérés, la Fédération est d'avis que les présentes recommandations devraient s'adresser plutôt aux politiciennes et politiciens ainsi qu'aux hauts fonctionnaires au CT. La Fédération estime qu'il est nécessaire de modifier le Règlement de sorte à fournir aux gestionnaires et aux employés des bureaux désignés de véritables incitatifs à faire l'offre active recherchée.

La Fédération appuie le CLO dans ses recommandations portant sur la nécessité de faire vérifier les numéros de téléphone inscrits dans le répertoire du CT ainsi que dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. Il en est de même de l'opinion du CLO que le gouvernement fédéral

devrait spécifier dans la version française des pages bleues les numéros de téléphone où les services sont, dans les faits, disponibles en français.

Réaction du Commissaire

Le CLO est d'accord que les recommandations devraient s'adresser aux autorités politiques et administratives du gouvernement, en particulier celles du CT. En se basant sur les résultats des suivis faits jusqu'à maintenant, il a l'intention d'intervenir auprès du Comité mixte permanent des langues officielles pour faire part à ses membres du sérieux de la situation et de la nécessité de prendre rapidement des mesures pour que des progrès notables soient faits. Pour ce qui est du commentaire de modifier le Règlement sur le service au public, nous en prenons bonne note; mais le CLO se demande toutefois si ce serait la meilleure solution, compte tenu des difficultés et de la lourdeur du processus de modification des règlements. Le problème réside plus, selon les constatations de notre suivi, dans le manque de continuité et de contrôle tant dans les institutions fédérales que dans les agences centrales pour surveiller l'application de la Loi. La Partie VIII de la Loi établit assez clairement, à notre avis, les responsabilités à cet égard.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 20 bureaux que nous avons vérifiés à Terre-Neuve en octobre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations ponctuelles visant à faire corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agence canadienne d'inspection des aliments

Direction générale de la production et de l'inspection des aliments (10721)

C.P. 1088
Channel - Port aux Basques (Terre-Neuve)
A0M 1C0
(709) 695-2135

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation n'avait guère évolué. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. De plus, le pictogramme de l'offre active du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Bien que notre enquêteur ait indiqué sa préférence pour le français, l'employé a poursuivi la conversation en anglais. Il n'a pas essayé d'obtenir l'aide d'un collègue bilingue.

Les deux appels téléphoniques que nous avions fait au préalable au (709) 695-2135 ont démontré que l'accueil téléphonique ne se fait qu'en anglais. De plus, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir le service en français. Lors du premier appel, l'employé, qui ne parlait pas français, a essayé de transférer l'appel à Moncton. Après plusieurs minutes, il a informé notre enquêteur qu'il n'y avait personne à Moncton à ce moment-là. Lors de la seconde vérification téléphonique, l'employé a transféré l'appel à Moncton. Un employé bilingue ne pouvait cependant pas répondre aux questions et a offert de transférer l'appel à St-Jean (N.-B.). Cependant, l'employé à qui l'appel devait être transféré ne parlait pas français.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au cours des réunions. Le gestionnaire a confirmé qu'aucun des 10 employés à temps plein n'est bilingue. On a déjà donné aux employés un cours de 60 heures en français afin de leur enseigner à lire des phrases. De juin à septembre, trois employés occasionnels bilingues sont embauchés. On a donné aux employés un numéro (506) 851-7671 à composer pour fournir un service en français. Comme le démontrent nos vérifications téléphoniques et notre visite, cette façon de fournir des services en français est inadéquate.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne.

Réponse de l'Agence

Le bureau du terminus du traversier à Port aux Basques fournit un service particulier au public voyageur et, de ce fait, il doit satisfaire à certaines dispositions de la LLO. À Port aux Basques, il y a une certaine demande de service en français, surtout durant la saison touristique (de la mi-juin à la Fête du travail) alors que 80 p. 100 du public voyageur franchit le poste d'inspection des véhicules durant cette période. Le service en personne est disponible dans les deux langues officielles sept jours par semaine durant les quarts de 8 h à 16 h et de 16 h à minuit, ce qui correspond aux heures de départ des traversiers. De minuit à 6 h, il y a un service de garde seulement puisqu'il n'y a aucun départ de traversier à l'horaire.

La raison d'être du poste est de faire l'inspection en personne de chaque véhicule qui arrive au terminus du traversier. Il n'y a aucune nécessité, exigence ou demande de service au téléphone, sauf pour les communications internes. De toute façon, on a remédié à la situation, le bureau de Port aux Basques disposant d'une série de numéros de téléphone que le personnel peut appeler à Moncton, de même qu'un numéro à St-Jean, pour diriger les appels en français.

L'Agence a fait tout ce qui a été exigé dans la correspondance antérieure relativement à l'affichage, à la documentation et à la formation linguistique du personnel. Elle visera à améliorer son service pour fournir un accueil bilingue de façon à encourager le public à communiquer dans la langue de son choix.

Commentaires du Commissaire

La représentante du CLO dans la région de l'Atlantique a eu l'occasion de visiter le poste d'inspection des véhicules à la fin d'août 1997. Elle a entamé la conversation en accueillant l'employé d'un simple « Bonjour ». Ce dernier lui a alors demandé si elle parlait l'anglais. Lorsqu'elle a continué à parler français, l'employé a interpellé un autre employé à voix haute en mentionnant que quelqu'un voulait parler en français. La représentante du CLO a donc écrit au

président de l'Agence d'inspection des aliments en soulignant que cette situation était inacceptable, ne constituant pas un encouragement pour le public d'expression française de vouloir s'exprimer dans sa langue. Elle a également indiqué que, comme ce bureau ne semble pas fournir de service au public au téléphone, le numéro qui paraît dans l'annuaire téléphonique devrait être éliminé.

Le président de l'Agence a admis que la situation vécue par la représentante du CLO était inacceptable et il en a informé les gestionnaires pertinents. De plus, il a indiqué que le personnel du bureau de Port aux Basques avait été mis au courant de l'incident et de leurs obligations en ce qui concerne la prestation de services dans les deux langues officielles. Il s'est également engagé à faire enlever le numéro de téléphone du répertoire téléphonique.

Le service fourni en français à ce bureau n'est pas d'une qualité égale à celui offert en anglais. Alors que les citoyens d'expression anglaise peuvent obtenir un service à partir de Port aux Basques à l'année longue, ceux d'expression française doivent transiger au téléphone avec un employé à Moncton ou à St-Jean de septembre à mai. En demandant à un autre bureau de satisfaire à ses obligations linguistiques, le bureau de Port aux Basques ne répond pas aux exigences de la Loi et du Règlement. Nous demandons au CT de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ce bureau fournit des services en français de façon constante. Rien de moins n'est acceptable.

Société canadienne des postes

(002720)

500, rue Vanier
Labrador City (Terre-Neuve)
(709) 944-3979

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous n'avions pas été en mesure d'obtenir du service en français.

Notre suivi a démontré que la situation était toujours la même. Nous n'avons pas fait de visite sur place à ce bureau mais nous avons fait deux appels téléphoniques au (709) 944-3979. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues officielles lors de son premier appel. L'employé a indiqué, en anglais, que les trois employés occupant des postes bilingues seraient là dans 20 minutes. Lors du second appel le même jour, deux employés occupant des postes bilingues n'ont pas été en mesure de comprendre la question posée en français par notre enquêteur et aucun n'a fait d'offre active.

Selon le gestionnaire, les employés sont informés de leurs obligations linguistiques lors des réunions du personnel. Les résultats de notre suivi démontrent que les employés ne suivent pas toujours les procédures établies. Des 18 postes, trois sont désignés bilingues. Le gestionnaire ne connaissait ni le niveau de compétence linguistique des employés ni le niveau des exigences linguistiques de leurs postes. Il a cependant souligné que les trois employés bilingues étaient allés en formation linguistique il y a plusieurs années.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;

3. de revoir, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les profils linguistiques des postes bilingues afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins opérationnels.

Réponse de la Société

La Société a immédiatement rappelé aux employés qui répondent au téléphone leur obligation d'utiliser un accueil bilingue. Une récente vérification de la Société indique que cela se fait maintenant. On a revu les profils linguistiques des trois postes bilingues et ils répondent aux exigences opérationnelles. Cependant, les trois employés occupant ces postes ont été réévalués et deux ont échoué. On offrira de la formation linguistique au début de l'automne et les employés en formation seront remplacés par des employés bilingues.

Société canadienne des postes

(007242)

354, rue Water
St-Jean (Terre-Neuve)
(709) 758-1003

Nous n'avions pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 758-1003 ont démontré que l'accueil ne se fait qu'en anglais. Lors du premier appel, la préposée a demandé à notre enquêteur de parler plus lentement et elle a été en mesure de lui offrir un service satisfaisant en français. Lors de la seconde vérification téléphonique, suite à la question posée en français par notre enquêteur, le préposé lui a demandé de parler en anglais. Il n'a pas offert de transférer l'appel à un collègue bilingue.

L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. De plus, une affiche indiquait la disponibilité du service dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient également disponibles en français et en anglais. Notre enquêteur a cependant été accueilli en anglais et n'a pas obtenu son service en français. Le commis a compris ce que notre enquêteur lui avait demandé, lui a remis les enveloppes voulues, puis lui a demandé, en anglais, si c'était bien ce qu'il voulait.

Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites et de visites de conseillers en langues officielles. Sur neuf postes, deux sont bilingues. Les employés sont répartis sur deux quarts de travail, et un employé bilingue est affecté à chaque quart. Les employés occupant un poste bilingue suivent une formation linguistique.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter les membres du public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne.

Réponse de la Société

Deux commis affectés au comptoir ont terminé leur formation linguistique et ont réussi leur test en mars 1997. Des représentants locaux de la Société ont revu avec chaque employé la procédure à suivre pour servir les clients et ils ont insisté sur le besoin d'accueillir les clients au téléphone et au comptoir dans les deux langues officielles. Une récente vérification de la Société indique que les clients sont maintenant accueillis dans les deux langues officielles. La prestation de services bilingues sera surveillée de près à ce bureau.

Société canadienne des postes
(092630)

C.P. 101
Cape St. George (Terre-Neuve)
A0N 1E0

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n'avions pas obtenu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation ne s'était pas améliorée à cette franchise postale chez Ozzie's Variety. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat en 1994 mais quelque peu déficient lors de notre visite en 1996, « Postal Outlet » étant écrit à l'extérieur du magasin. De plus, il n'y avait aucun pictogramme du CT ou toute autre affiche annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. Comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais et il n'a pas été en mesure d'obtenir son service en français. L'employée chargée du comptoir postal comprend quelques mots en français. Cependant, elle n'a pas eu recours à la propriétaire qui est bilingue et qui est toujours sur place. Il faut tout de même noter que, dans ce petit village, la propriétaire du commerce accueille elle-même, toujours en français, tous les clients d'expression française qui entrent au magasin.

L'employée unilingue est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informée verbalement par la propriétaire bilingue. Ces deux personnes sont les seules à travailler sur place.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les affiches situées à l'extérieur sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la préposée au comptoir postal réfère les clients d'expression française à la propriétaire qui est bilingue.

Réponse de la Société

Le représentant local de la Société reverra les obligations linguistiques de cette franchise avec la propriétaire/franchisée et il commandera et installera bien à la vue du public une affiche indiquant que le service est disponible dans les deux langues. De plus, l'affiche unilingue à l'extérieur sera remplacée par une affiche bilingue. La préposée au comptoir sera instruite de

diriger les clients d'expression française au propriétaire. Ces correctifs devaient être en vigueur à partir du 30 juillet 1997.

Commentaires du Commissaire

Au 6 novembre 1997, malgré les engagements de la Société canadienne des postes, le panneau unilingue anglais à l'extérieur n'avait pas encore été remplacé et il n'y avait toujours pas d'affiche d'offre active de service à l'intérieur. Tout en espérant que la Société respecte ses engagements dans les plus brefs délais, nous demandons au CT de surveiller la situation de près.

Patrimoine canadien

Bureau de Terre-Neuve et du Labrador (10927)

C.P. 5879
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 5X4
(709) 772-5364

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a permis de constater que ce bureau continue d'offrir un service de qualité en français. Lors de nos deux appels au (709) 772-5364, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et notre enquêteur a obtenu son service en français sur le champ.

La visite que nous avons faite a démontré que l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur est dans les deux langues officielles et que la documentation et les formulaires sont disponibles en français et en anglais. De plus, le pictogramme du CT est présent. Comme en 1994, notre enquêteur s'est fait accueillir dans les deux langues et a obtenu son service en français.

Compte tenu du mandat du Ministère et de sa culture institutionnelle, les employés et les gestionnaires sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur 20 postes, huit sont désignés bilingues : quatre au niveau de compétence supérieur et quatre au niveau intermédiaire. Quatre employés ont le niveau de compétence supérieur et quatre le niveau intermédiaire. Cette capacité bilingue est satisfaisante.

Réponse du Ministère

Le Ministère continuera à faire de son mieux pour s'assurer que ses employés puissent servir le public canadien dans la langue officielle de son choix.

Patrimoine canadien

Service canadien des parcs (3076)

Service de l'information et des relations publiques
Accessible au Canada et aux États-Unis
Terre-Neuve
1-800-463-6769
1-800-561-4165
1-800-213-7275

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était satisfaisant. Nous avions cependant noté que les deux numéros de téléphone, qui font partie d'un service d'appel sans frais, n'étaient pas inscrits dans les annuaires téléphoniques.

Les appels que nous avons effectués dans le cadre du suivi démontrent que les numéros 1-800-463-6769 et 1-800-561-4165 ne sont pas accessibles à partir de Terre-Neuve, bien qu'ils soient annoncés à la liste du CT. Nous avons donc appelé au 1-800-213-7275, numéro ne figurant ni dans le bottin téléphonique ni sur la liste du CT. On répond à ce numéro à partir de Woodstock (N.-B.) pour l'ensemble de l'Atlantique. On retrouve ce numéro sur un carton réponse des brochures et des guides touristiques de chaque province de l'Atlantique. Notre enquêteur y a obtenu un très bon service en français.

C'est une entreprise du secteur privé qui répond au 1-800-213-7275 pour le compte de Patrimoine canadien. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques lors de la signature du contrat qui précise que l'entreprise doit fournir des services en français et en anglais en tout temps.

Selon les gestionnaires de PC, les numéros 1-800-463-6769 et 1-800-561-4165 ne sont plus en usage pour Terre-Neuve et le CT les a maintenant rayés de son répertoire. Nous croyons que le Ministère devrait informer, chaque année, le CT du numéro à inscrire dans son répertoire.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère continuera à faire de son mieux pour s'assurer que ses employés puissent communiquer et servir le public canadien dans la langue officielle de son choix.

En ce qui concerne les renseignements que renferme le répertoire du Secrétariat du CT au sujet des bureaux assurant la prestation de services au public, le Ministère a comme pratique d'informer le Secrétariat de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone au moins une fois l'an.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada (3106)

Édifice 223, Pleasantville
C.P. 13667, Succursale A
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 4G1
(709) 772-3067

Notre visite a permis de constater qu'à ce bureau, que nous n'avions pas vérifié en 1994, l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du CT était présent. Notre enquêteur a cependant été accueilli en anglais. Lorsqu'il a posé une question en français, la réceptionniste lui a fait signe d'attendre. Il a ensuite obtenu un très bon service en français de la part d'une autre personne.

Les deux appels que nous avions faits au préalable au (709) 772-3067 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait dans les deux langues et que le service est de très bonne qualité en français. Nous notons cependant que le public a peu de chance de connaître l'existence de ce numéro, ce dernier paraissant uniquement dans le répertoire du CT. De plus, à partir du 6 décembre 1996, tous les appels téléphoniques seront automatiquement dirigés au bureau régional de Montréal. Le Ministère devra informer le public du numéro à composer pour obtenir le service en français.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Sur 13 postes, un seul est désigné bilingue et le titulaire possède un niveau de compétence linguistique supérieur.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Citoyenneté et de l'immigration :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a réuni tout son personnel afin de lui faire part des résultats de notre évaluation. Le personnel s'est engagé à accueillir les clients dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Dans les endroits isolés où une des langues officielles est moins en usage qu'une autre, les employés ont besoin, de temps à autre, de se faire rappeler leurs obligations de fournir et d'offrir activement des services bilingues comparables et de qualité.

Comme d'habitude, le Ministère accueille bien les vérifications effectuées par notre bureau, ces dernières fournissant des critiques constructives qui peuvent servir à améliorer la prestation et la qualité de ses services.

Des dispositions sont en cours pour munir le bureau en question de cartes bilingues portant sur les techniques téléphoniques afin d'assurer l'offre active en personne et au téléphone. Des dispositions sont également en marche pour publier, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français pour identifier les numéros de téléphone auxquels le service en français est disponible.

Une copie de notre rapport a été envoyée au gestionnaire responsable de la région. Cela constituera un rappel pour tous les bureaux désignés bilingues des Maritimes de l'importance d'offrir activement des services comparables et de qualité dans les deux langues officielles.

Affaires étrangères et Commerce international

Bureau des passeports
(1111)

(À travers le Canada)
Service d'appel sans frais
Terre-Neuve
1-800-567-6868

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a permis de constater que ce service d'appel sans frais continue à offrir un service de qualité en français. Les deux appels que nous avons faits au 1-800-567-6868, un service téléphonique automatisé qui permet au client de choisir la langue du service, démontrent que le service est disponible en français. Lors du second appel, notre enquêteur a fait un choix téléphonique qui l'a amené à parler à un préposé qui l'a accueilli dans les deux langues et qui l'a servi en français.

Développement des ressources humaines

Sécurité du revenu
(10828)

Édifice du service au client
Édifice Prince Charles
120, chemin Torbay, Rez-de-chaussée
St-Jean (Terre-Neuve)
A1A 2Y5
(709) 772-2626

Lors de notre vérification de ce bureau en 1994, alors qu'il était à Labrador City, nous avions déterminé que le service fourni en français était très bon. Nous n'étions cependant pas allés sur place.

Notre suivi a permis de constater que l'accueil au téléphone se faisait dans les deux langues officielles et que le service téléphonique était disponible en français. Cependant, le numéro de téléphone inscrit dans le répertoire du CT ainsi que dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique local, soit le (709) 772-2626 n'est plus en service. En appelant à ce numéro, notre enquêteur a entendu un message enregistré informant le public d'appeler au 1-800-277-9915 pour le service en français.

Lors de notre visite, l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services dans les deux langues. Cependant, lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, le guichetier, après l'avoir accueilli en anglais, lui a demandé, en français, d'attendre avant de lui indiquer de se servir du téléphone pour joindre Bathurst (N.-B.). Notre enquêteur a obtenu son service en français d'un employé de Bathurst.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques. Cependant, aucun des huit postes n'est désigné bilingue et aucun employé ne peut soutenir une conversation en français. Ainsi, le service en personne est offert en français à partir d'une liaison téléphonique avec Bathurst. Cette façon de livrer le service est inadéquate, constituant une mesure administrative qui ne doit être que temporaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de se doter, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue à son bureau de St-Jean (Terre-Neuve).

Réponse du Ministère

Les employés du Centre de service à la clientèle ont reçu comme instruction d'accueillir la clientèle dans les deux langues officielles. Des procédures sont également en cours pour obtenir une réceptionniste bilingue d'ici la mi-octobre 1997.

Commentaires du Commissaire

Au 31 octobre 1997, il y avait une réceptionniste bilingue au Centre de service à la clientèle de la Sécurité du revenu à St-Jean.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (3104)

277, rue Water
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 3P3
(709) 772-6110
(709) 772-4700
1-800-808-6352 (Bathurst)

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi a démontré que la situation s'était détériorée. Nous avons fait un appel au (709) 772-4700, le numéro publié dans le répertoire du CT, et un autre au (709) 772-6110, le numéro du Centre d'emploi publié dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de St-Jean. Au (709) 772-4700, après un accueil unilingue anglais, l'appel a été transféré au Centre d'emploi où notre enquêteur a obtenu un excellent service en français. Au (709) 772-6110, notre enquêteur a dû attendre environ quatre minutes. En réponse à sa question concernant les possibilités d'emploi à St-Jean, l'employée du Ministère, à Bathurst (N.-B.), lui a dit qu'elle n'avait pas les renseignements demandés puisqu'elle n'était pas à St-Jean. Elle ne lui a pas proposé de transférer son appel à un agent à St-Jean. Le gestionnaire a indiqué que les clients d'expression française qui demandent des renseignements au sujet de l'emploi ou de l'assurance-emploi, sont transférés à Bathurst.

L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur de même que la documentation et les formulaires étaient dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. En réponse à une question en français, le commis a demandé à notre enquêteur s'il parlait anglais et lui a fourni des explications en anglais. L'enquêteur a finalement obtenu un très bon service en français de la part d'un autre employé. Le public ne devrait pas être tenu de comprendre l'anglais pour obtenir le service en français. Plutôt que de demander à notre enquêteur s'il parlait anglais, le commis aurait dû immédiatement avoir recours à un collègue bilingue.

Le personnel est au courant des ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen d'une directive écrite. Des 143 postes, cinq sont désignés bilingues. Les cinq postes demandent un niveau supérieur de compétence dans les deux langues officielles et les employés satisfont aux exigences linguistiques.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public et qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est donné en français sans délai indu par une personne qui connaît bien le domaine et la région visé afin qu'elle puisse répondre de façon précise aux questions qui lui sont adressées;

4. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que les préposés à l'accueil dirigent en français les clients d'expression française vers les responsables bilingues.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a informé son personnel de faire l'accueil au téléphone et en personne dans les deux langues officielles et de diriger les clients d'expression française en français.

Réponse du Ministère

On a pris des mesures pour s'assurer que le CT soit informé des numéros de téléphones locaux et interurbains appropriés pour les services en français et en anglais à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux. De plus, les gestionnaires du Centre de ressources humaines du Canada à St-Jean se sont engagés à voir à ce que tous les employés qui rencontrent le public et qui répondent au téléphone commencent à utiliser une salutation bilingue de sorte que le public se sentent à l'aise de communiquer avec eux en français ou en anglais. Le service au téléphone sera offert en français et les clients seront dirigés à un des employés bilingues pour obtenir une réponse à toute question d'ordre spécifique. Aussi, les réceptionnistes accueilleront les clients d'expression française en français et les dirigeront à un membre bilingue du personnel.

Défense nationale

Centre de recrutement des Forces canadiennes (3576)

Service d'appel sans frais
À travers le Canada
Terre-Neuve
(506) 548-7425
1-800-856-8488

Nous n'avions pas vérifié ce bureau lors de notre étude en 1994.

Selon les renseignements que nous avons tirés du répertoire du CT des bureaux et points de service assujettis à la Loi et au Règlement sur les langues officielles, ce point de service consistait en un service d'appel sans frais disponible à travers le Canada. Notre enquêteur n'a pas été en mesure d'obtenir le service au 1-800-856-8488, ce numéro n'étant pas en service bien qu'il soit annoncé à la liste du CT. Nous notons également que le 1-800-856-8488 paraît dans l'annuaire téléphonique de Terre-Neuve-Centre mais pas dans ceux de St-Jean, de Terre-Neuve-ouest et du Labrador. Le service en français était disponible au (506) 548-7425 (à frais virés), numéro paraissant dans les pages réservées au gouvernement du Canada de l'annuaire téléphonique de St-Jean.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Défense nationale :

1. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

2. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Réponse du Ministère

Tous les appels 800 sont acheminés au Centre de recrutement de Gagetown (N.-B.), qui est en mesure d'offrir des services au public en français ou en anglais. Malheureusement, des difficultés d'ordre technique empêchent présentement l'utilisation de ce numéro. Les autorités compétentes se penchent sur ce problème et prévoient le résoudre prochainement. De plus, les annuaires téléphoniques seront corrigés dès que le service 800 sera rétabli.

Commentaires du Commissaire

Au 31 octobre 1997, la situation n'avait pas été résolue, le numéro en question ne paraissant pas dans tous les répertoires téléphoniques de Terre-Neuve et du Labrador, ces derniers étant encore valides. Le service en français était cependant disponible au 1-800-856-8488. Dans les circonstances, la Défense nationale devrait informer la communauté d'expression française de Terre-Neuve, par le biais de la presse francophone, du numéro approprié à composer.

Revenu national

Services frontaliers des douanes (10859)

Rue Bayview
C.P. 189
Fortune (Terre-Neuve)
A0E 1P0
(709) 832-2000

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était pauvre.

Notre suivi a permis de constater que la situation s'était quelque peu améliorée mais qu'il restait encore des améliorations à apporter pour faire en sorte que le public puisse obtenir le service en français en tout temps. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat et les formulaires et la documentation étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le pictogramme d'offre active du CT était présent. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Il a cependant obtenu son service en français de la même personne qui l'a accueilli.

Les deux appels téléphoniques que nous avions faits au préalable au (709) 832-2000 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait maintenant dans les deux langues officielles. Lors de la première vérification téléphonique, l'employé a tenté de transférer l'appel mais lorsque cela n'a pas fonctionné, il a tenté d'établir la communication avec un douanier à Edmundston. La ligne a été coupée et le service n'a pas été livré. Lors d'un second appel, le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée les traduisait en français. Au niveau de la comparabilité, nous avons noté que cette façon de livrer le service était pauvre.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives et de réunions. Les plaintes mettant en cause ce bureau ont également sensibilisé les employés à leurs obligations linguistiques. En 1994, des neuf employés, il n'y avait qu'un douanier bilingue. Des six employés en poste présentement, il n'y a toujours qu'un seul douanier bilingue. L'employé bilingue, qui possède une compétence linguistique au niveau supérieur, occupe un poste exigeant le niveau intermédiaire. D'avril à septembre, la période la plus achalandée de l'année, trois étudiants bilingues viennent s'ajouter au personnel régulier. Bien que le Ministère croie que tous ses bureaux dans l'Atlantique ont une capacité bilingue adéquate, nous ne sommes pas d'accord. En effet, le bureau de douane de Fortune n'est pas en mesure d'offrir le service en français en tout temps, comme en font foi les résultats de notre suivi.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que la prestation du service en français au téléphone est de qualité égale à celle en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues à tous les postes de travail auxquels on sert le public ainsi que sur tous les quarts de travail.

Réponse du Ministère

Le conseiller en langues officielles a rencontré les employés du bureau de Fortune pour discuter des questions d'ordre linguistique. Il leur a remis un résumé des politiques et des procédures portant sur les langues officielles de même qu'un certain nombre de publications. Il a revu les services fournis en français au même moment. Il a remarqué que les employés accueillaient le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne, et qu'ils étaient au courant de leurs obligations en vertu de la LLO. Le surintendant des douanes à Fortune rappelle souvent aux employés leurs responsabilités.

Les employés unilingues suivront le cours intitulé « Le service aux douanes pour les employés unilingues ». L'objectif de ce cours est d'enseigner aux agents de douane les formules polies de salutation de même que le vocabulaire, les expressions et les structures de base en français qui sont généralement utilisés au cours de l'inspection primaire.

Afin d'augmenter la capacité bilingue à Fortune, la direction avait identifié un certain nombre de postes qui pourraient être ré-identifiés bilingues. Malheureusement, les titulaires de ces postes ont été incapables de se classer pour obtenir de la formation linguistique. La direction du district des Services frontaliers des douanes est en train d'établir une liste d'admissibilité d'employés bilingues à temps partiel. Les heures de travail de ces employés seront déterminées à partir des besoins opérationnels. Il est prévu que deux employés seront embauchés. Entre temps, la direction a continué sa pratique d'embaucher des étudiants bilingues pour fournir tous les services, y compris en matière de langues officielles, durant la période de pointe en été.

Revenu national

Services fiscaux
(10870)

Immeuble Sir Humphrey Gilbert
165, rue Duckworth
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 5X6
(709) 772-4572

Notre visite a permis de constater qu'à ce bureau, que nous n'avions pas vérifié en 1994, l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur était adéquat et la documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services en français et en anglais. On a cependant accueilli et dirigé, en anglais seulement, notre enquêteur vers un préposé bilingue, qui fut en mesure de donner le service en français.

Les deux vérifications téléphoniques que nous avons faites au (709) 772-4572, numéro consacré au service en français, démontraient que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que la qualité du service en français est très bonne.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites ainsi que lors de réunions et de discussions avec le conseiller en langues officielles.

Le gestionnaire a confirmé que six des 259 postes sont bilingues. Les six employés bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent, exigences qui sont établies au niveau supérieur pour ce qui est des contacts directs avec le public. La capacité bilingue de ce bureau semble adéquate.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

En décembre 1996, le conseiller en langues officielles a donné des séances d'information sur l'offre active de service à 27 préposés au comptoir des Services fiscaux. Au cours de ces

séances, il a mis l'accent sur la définition et sur l'importance de l'offre active et il a expliqué pourquoi la présence d'affiches ne suffit pas. Il leur a remis des fiches de renseignements résumant les politiques sur les langues officielles, y compris une liste d'expressions utiles en français. De plus, il a animé une discussion ouverte et franche sur des questions de langues officielles. On redonnera de telles sessions de façon régulière.

Tous les employés des Services fiscaux recevront bientôt une liste des employés bilingues dans l'édifice de même que leur numéro de téléphone.

Pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l'importance de l'offre active de service, la Directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador a donné une séance d'information en décembre 1996 à 28 gestionnaires du Centre fiscal et des Services fiscaux. Cette approche personnelle a permis aux gestionnaires de mieux saisir les conséquences que l'absence d'offre active peut avoir sur la communauté de langue officielle minoritaire.

L'utilisation d'un accueil bilingue a fait l'objet de discussions lors d'une réunion du Comité de gestion aux Services fiscaux. On a aussi revu le projet de rapport de suivi de l'étude spéciale. Cela a donné l'occasion aux gestionnaires de renouveler leur engagement pour s'assurer que les employés respectent leur obligation de faire une offre active.

Le commissionnaire de l'édifice abritant le bureau des Services fiscaux a reçu une liste des numéros de téléphone des employés bilingues. On lui donnera dans un avenir proche une séance sur l'offre active de service.

Revenu national

Services fiscaux
(89614)

Centre fiscal de St-Jean
Avenue Empire et chemin Freshwater
St-Jean (Terre-Neuve)
A1B 3Z1
(709) 772-2727

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n'avions pas reçu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation s'est améliorée. L'accueil téléphonique se fait en français et le service est disponible dans cette langue au (709) 772-2727, le numéro correspondant à une ligne réservée aux appels en français. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur est adéquat. De plus, le pictogramme du CT est présent. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Quand il a posé sa question en français, le préposé a dit « Un moment » et a communiqué avec un employé bilingue. Notre enquêteur a ainsi obtenu un excellent service en français.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives écrites, de réunions et de séances données par le conseiller en matière de langues officielles. L'on compte 16 postes bilingues sur 301. Six requièrent le niveau de compétence supérieur et 10, le niveau intermédiaire. Tous les titulaires des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques ou les dépassent. Nous considérons que la capacité bilingue de ce bureau est adéquate.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Revenu national :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Immédiatement après notre visite, le personnel affecté aux services au comptoir a été informé d'accueillir tous les clients dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

En décembre 1996, le conseiller en langues officielles a donné des séances d'information sur l'offre active de service à sept préposés au comptoir du Centre fiscal. Au cours de ces séances, il a mis l'accent sur la définition et sur l'importance de l'offre active et il a expliqué pourquoi la présence d'affiches ne suffit pas. Il leur a remis des fiches de renseignements résumant les politiques sur les langues officielles, y compris une liste d'expressions utiles en français. De plus, il animé une discussion ouverte et franche sur des questions de langues officielles. On redonnera de telles sessions de façon régulière.

Tous les employés du Centre fiscal ont reçu une liste des employés bilingues dans l'édifice de même que leur numéro de téléphone.

Pour aider les gestionnaires à mieux comprendre l'importance de l'offre active de service, la Directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador a donné une séance d'information en décembre 1996 à 28 gestionnaires du Centre fiscal et des Services fiscaux. Cette approche personnelle a permis aux gestionnaires de mieux saisir les conséquences que l'absence d'offre active peut avoir sur la communauté de langue officielle minoritaire.

L'utilisation d'un accueil bilingue a également fait l'objet de discussions lors d'une réunion du Comité de gestion au Centre fiscal. On a aussi revu le projet de rapport de suivi de l'étude spéciale. Cela a donné l'occasion aux gestionnaires de renouveler leur engagement pour s'assurer que les employés respectent leur obligation de faire une offre active.

Bien que des affiches soient en place au Centre fiscal pour diriger les clients au comptoir des affaires fiscales, les clients abordent souvent les commissionnaires. De façon à s'assurer que les préférences linguistiques des clients sont respectées, les commissionnaires ont été informés du besoin d'accueillir le public dans les deux langues. Pour leur faciliter la tâche, la gestion leur a remis une liste d'expressions simples à utiliser en français. La gestion leur remettra également les numéros de téléphone des employés bilingues de même qu'une liste des employés bilingues en disponibilité pour les services au comptoir.

Commission de la fonction publique

District de Terre-Neuve
(10848)

Centre Baine Johnston
10, route Fort William, 1er étage
St-Jean (Terre-Neuve)
A1C 1K1
(709) 772-4812

Nous n'avions pas visité ce bureau lors de notre étude en 1994.

Le service au téléphone est livré de façon automatisé à ce bureau. En suivant le menu français, notre enquêteur a laissé sonner le téléphone 22 fois au (709) 772-4812 sans obtenir de réponse le 21 octobre 1996. En faisant la même chose en anglais à la même date, il a obtenu son service après deux ou trois coups de la sonnerie. Le 24 octobre 1996, il a obtenu son service en français d'un employé qui n'occupait pas un poste à St-Jean.

Notre visite a permis de constater que le service en français est disponible de façon quelque peu boiteuse à ce bureau. Notre enquêteur a demandé à parler à un conseiller. On lui a alors indiqué, en français, d'utiliser le téléphone. Le service était disponible au moyen d'une liaison téléphonique avec Halifax. Nous estimons qu'il s'agit d'une mesure administrative qui ne devrait être que temporaire. Par contre, l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était dans les deux langues officielles et la documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. De plus, une affiche indiquait la disponibilité des services dans les deux langues.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé au moyen de directives et de discussions avec le directeur. Cependant, comme aucun des trois postes n'est désigné bilingue, les employés demandent aux clients d'expression française d'utiliser le téléphone. Nous considérons que cette façon de faire n'est pas acceptable.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français.

Réponse de la Commission

Le service au téléphone automatisé auquel il est fait référence avait été établi en juin 1994 en utilisant l'ordinateur central de DRHC, basé sur un protocole d'entente avec ce ministère. Cependant, il y a eu plusieurs problèmes au cours des années à l'égard de la fiabilité du système. Il est donc possible qu'un tel problème ait été la cause des difficultés qu'a eues l'enquêteur du CoLO le 21 octobre 1996.

La Commission a mis fin à son entente avec DRHC et, depuis le 1er avril 1997, chaque région/bureau de district de la CFP a mis en place un nouveau système automatisé en utilisant les services de fournisseurs locaux.

Depuis le 23 décembre 1996, la prestation du service en personne en français est assurée par une assistante en ressources humaines bilingue. De plus, la Commission procède à la dotation d'un poste bilingue d'agent/d'agente en ressources humaines au bureau de district en question. La gestion de la région de l'Atlantique de la Commission a également rappelé à son personnel du bureau de district de Terre-Neuve d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Channel - Port aux Basques (10882)

C.P. 820
Channel - Port aux Basques (Terre-Neuve)
A0M 1C0
(709) 695-2149

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était satisfaisant.

Le suivi a démontré que la situation avait quelque peu régressé. Tout comme en 1994, l'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat et le pictogramme du CT était présent. La documentation était aussi disponible dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais. Un agent bilingue l'a par la suite servi en français de façon très satisfaisante.

Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 695-2149 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait toujours en anglais. De plus, notre enquêteur n'a pas été en mesure d'obtenir son service en français. Lors de la première vérification, l'agent a interrompu notre enquêteur pour lui dire en anglais que l'agent bilingue n'était pas sur place. Lors du second appel, la réceptionniste a indiqué que l'agent bilingue serait au bureau dans 15 minutes. Dans les deux cas, aucun effort n'a été fait pour rejoindre l'agent bilingue. En 1994, nous avions été en mesure d'obtenir notre service en français au téléphone.

L'officier responsable venait d'être affecté à cet endroit. Il ignorait si son personnel avait été informé de ses obligations linguistiques. Les résultats de nos appels téléphoniques démontrent qu'il serait utile de rappeler au personnel la procédure à suivre lors des appels en français. Il y a 10 employés à ce détachement, dont un civil et neuf membres réguliers de la GRC. Un des 10 postes est désigné bilingue. L'employé bilingue satisfait aux exigences linguistiques (niveau intermédiaire) de son poste. En 1994, il y avait deux membres réguliers bilingues de la GRC sur un total de 11 employés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public et qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;

3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tout son personnel afin de clarifier la procédure à suivre pour offrir le service dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet d'ici le 31 janvier 1998.

L'agent responsable des langues officielles s'assurera que les exigences linguistiques en ce qui touche le service au public sont satisfaites de façon permanente. La revue régionale des langues officielles déterminera également la pertinence de la désignation linguistique des postes.

La GRC examinera finalement la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

La réponse de la GRC ne renferme aucune mesure précise à court terme visant à corriger les lacunes que nous avons portées à son attention. Le CLO est d'avis que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Channel - Port aux Basques n'est pas suffisante pour assurer la prestation de services en français sur une base régulière. Il ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le

détachement de Channel - Port aux Basques, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Grand Bank
(10898A)

C.P. 40
Grand Bank (Terre-Neuve)
A0E 1W0
(709) 832-1260

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était plus ou moins satisfaisant.

Notre suivi a démontré que la situation ne s'était pas améliorée et que les mêmes lacunes notées en 1994 persistaient. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. De plus, le pictogramme du CT avait remplacé une ancienne affiche. Comme en 1994, notre enquêteur a obtenu son service en français.

Les deux appels téléphoniques que nous avions faits au préalable au (709) 832-1260 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait dans les deux langues officielles mais que le service n'est pas disponible en français. Cette situation est la même qu'en 1994. Lors du premier appel, la réceptionniste a demandé si notre enquêteur parlait anglais. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a transféré l'appel en anglais seulement. Lors des deux appels, notre enquêteur avait, en fait, été mis en communication avec le Centre des télécommunications à Gander où il n'a pas reçu le service en français.

Les employés et les gestionnaires sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Il y a cinq employés au détachement, dont quatre sont des membres réguliers de la GRC. Un des cinq postes est désigné bilingue. L'agent bilingue satisfait aux exigences linguistiques (niveau intermédiaire) de son poste.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que

cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

L'agent responsable des langues officielles sera informé de fournir la formation et les instructions nécessaires pour assurer le service téléphonique en français et en anglais. Le Centre de télécommunications de Gander recevra instruction de fournir le service téléphonique requis dans les deux langues.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

La réponse de la GRC ne renferme aucune mesure précise à court terme visant à corriger les lacunes que nous avons portées à son attention. La présence d'un seul agent bilingue au détachement de Grand Bank n'est pas suffisante pour assurer la pérennité du service en français. Le CLO ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement de Grand Bank, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Piccadilly
(10912)

C.P. 160
Lourdes
Piccadilly (Terre-Neuve)
A0N 1R0
(709) 642-5316

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous avions déterminé que le service fourni en français était très bon.

Notre suivi indique que la situation s'est passablement détériorée. En 1994, l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et le service en français était disponible au téléphone et en personne. Seul l'accueil en personne faisait défaut. Lors de notre visite en 1996, la réceptionniste qui a accueilli notre enquêteur en anglais a indiqué qu'elle ne parlait pas français. Elle n'a pas essayé de trouver un agent bilingue. Notre enquêteur n'a conséquemment pas obtenu son service en français.

Les deux appels téléphoniques que nous avions faits au préalable au (709) 642-5316 ont démontré que l'accueil téléphonique ne se fait pas toujours dans les deux langues officielles : l'accueil s'est fait seulement en anglais lors de notre premier appel. La réceptionniste a indiqué, en anglais, qu'il n'y avait personne à ce moment-là au bureau qui parlait français. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à notre enquêteur s'il parlait anglais. Un gendarme a pris l'appel et, comme il ne comprenait pas le français, il a demandé à notre enquêteur de laisser ses coordonnées afin qu'on le rappelle.

Le bureau de Piccadilly et celui de Stephenville ont fusionné le 1er septembre 1996. Selon le gestionnaire, le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, en ayant été informé lors d'une réunion. Compte tenu des résultats obtenus lors de nos vérifications, un rappel de la procédure à suivre pour servir la clientèle en français est de mise.

Des 31 postes, dont 27 sont occupés par des membres de la GRC, sept sont désignés bilingues. Les employés bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, établies au niveau intermédiaire. Selon le gestionnaire, il y a au moins un employé bilingue à chaque quart de travail. En 1994, trois des sept employés affectés au secteur rural étaient bilingues. Compte tenu de cette capacité bilingue, la GRC devrait être en mesure d'offrir ses services en français de façon plus satisfaisante.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tous ses employés afin de les informer de l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé des prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

La récente fusion des bureaux de Piccadilly et de Stephenville a fait en sorte que le bureau a eu de la difficulté à respecter ses obligations linguistiques dans la prestation de services au public. Le gestionnaire a déjà communiqué au personnel le besoin de tenir compte des recommandations. L'officier responsable des langues officielles s'assurera de satisfaire aux exigences de façon permanente.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le

détachement de Piccadilly, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Placentia
(10913)

C.P. 160
Placentia (Terre-Neuve)
A0B 2Y0
(709) 227-2000

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n'avions pas obtenu notre service en français.

Notre suivi indique que la situation est toujours la même. Les deux appels téléphoniques que nous avons faits au (709) 227-2000 ont démontré que l'accueil téléphonique se fait maintenant dans les deux langues officielles mais que le service n'est pas disponible en français. Lors du premier appel, la réceptionniste a dit « Je ne parle pas français » et a transféré notre enquêteur à Tourisme Terre-Neuve plutôt qu'à un agent bilingue de la GRC. Lors de la seconde vérification téléphonique, la réceptionniste a dit « Je ne parle pas français » et notre enquêteur a poursuivi la conversation en anglais. Lors de la visite sur place, après avoir été accueilli en anglais, notre enquêteur a parlé en français à la réceptionniste, mais celle-ci n'a pas réagi. Il lui a ensuite parlé en anglais.

Selon le gestionnaire, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, en ayant été informés par une directive écrite et une note de service, à la suite de notre étude de 1994. Sur huit agents, un seul est bilingue. D'après les renseignements qui nous ont été communiqués, l'agent bilingue travaille un quart de travail et est ensuite de garde pour le service en français. Les procédures établies tant pour l'information des employés que pour l'affectation du travail ne semblent pas donner les résultats escomptés.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone et en personne.

Immédiatement après notre visite, le gestionnaire a diffusé une note de service à tous les employés du détachement et a abordé la question du service en français lors d'une réunion du personnel.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

Comme l'indique le rapport, le commandant du détachement a déjà assuré le suivi des recommandations. De plus, la revue des langues officielles déterminera s'il y a suffisamment de postes bilingues, si leur niveau de compétence est adéquat et si ces postes et ces niveaux ont besoin d'être modifiés. Entre temps, l'officier responsable des langues officielles recevra instruction d'assurer des niveaux appropriés de services dans les deux langues, le cas échéant au moyen de mesures administratives temporaires.

La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Placentia n'est pas suffisante pour la prestation continue de services en français. Il ne croit pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en français comme en anglais. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le détachement de Placentia, de fournir des services dans les deux langues. Le CLO désire aviser le CT d'être vigilant à cet égard.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général division « B »
(93355)

C.P. 9700
St-Jean (Terre-Neuve)
A1A 3T5
(709) 772-5465

Lors de notre visite à ce bureau en 1994, nous n'avions pas obtenu notre service en français.

Notre suivi a permis de constater que la situation n'avait guère évolué. L'affichage à l'extérieur et à l'intérieur était adéquat. Le pictogramme du CT était présent. La documentation et les formulaires étaient aussi disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, comme en 1994, notre enquêteur a été accueilli en anglais et n'a pas obtenu son service en français. Notre enquêteur a demandé à parler au commandant, sans obtenir de réaction du commissionnaire. Notre enquêteur lui a par la suite parlé en anglais. Notons que les services de réception sont assurés par le Corps canadien des commissionnaires.

Les deux appels que nous avons faits au (709) 772-5465 ont démontré que l'accueil téléphonique ne se fait pas toujours dans les deux langues officielles. De plus, notre enquêteur n'a pas été en mesure d'obtenir son service en français et les employés n'ont pas essayé de transférer l'appel à un collègue bilingue. Lors du premier appel, l'employé a interrompu notre enquêteur et lui a demandé de répéter sa question. Lors de la seconde vérification, notre enquêteur a demandé si l'employé parlait français et, suite à son silence, a poursuivi la conversation en anglais.

Notons que le (709) 772-5465 paraît sous la rubrique « Gouvernement du Canada, GRC » dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de St-Jean. L'ensemble des autres numéros de la GRC où il y a obligation de service dans les deux langues officielles paraissent dans les pages blanches du même annuaire. Nous croyons qu'il serait utile que le public puisse trouver tous les numéros de téléphone ayant trait aux services offerts en français et en anglais par la GRC dans la même section de l'annuaire téléphonique.

Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques, ayant reçu des directives écrites sur la façon de répondre au téléphone quand l'appel est en français. Il n'y a maintenant qu'un poste bilingue sur 172, et il est vacant. Des mesures devront être prises pour corriger cette lacune. Lors de notre visite en 1994, sur un total de 200 employés, cinq étaient bilingues. Nous avons appris que le poste bilingue vacant serait doté sous peu.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;**

2. **de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service au téléphone et en personne en français;**

3. **de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires accueillent le public dans les deux langues officielles et qu'ils réfèrent les clients d'expression française à un agent bilingue.**

Immédiatement après notre visite, les responsables concernés ont révisé les procédures sur la façon de répondre aux demandes au téléphone et en personne.

Réponse de la GRC

La GRC fait l'objet d'une réorganisation dans les provinces de l'Atlantique. Parallèlement, une revue du Programme des langues officielles est en cours pour répondre aux préoccupations que cette réorganisation occasionne. D'ici à ce qu'on arrive à des conclusions et qu'on mette en oeuvre des solutions, la GRC fera tous les efforts pour répondre à chacune des recommandations. L'officier responsable des langues officielles à la Division « B » recevra des copies du rapport et il sera informé des prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux recommandations. On préparera un rapport de progrès concernant chaque bureau dont le rapport fait l'objet.

L'officier responsable des langues officielles sera sommé de prendre des mesures immédiates pour assurer l'accueil au téléphone et en personne dans les deux langues officielles. Une revue aura également lieu des services identifiés comme ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les rubriques téléphoniques seront corrigées et réduites à l'essentiel. De plus, la revue des langues officielles permettra de faire un examen complet de la désignation linguistique des postes bilingues, de déterminer leur pertinence et de corriger toute lacune.

La GRC examinera également et redéfinira ce que constitue le service au public dans les quartiers généraux de division et de sous-division, ces bureaux n'étant pas conçus pour fournir directement des services au public. La GRC examinera la possibilité de centraliser la réception bilingue, les renseignements et les services téléphoniques de façon à s'assurer que les besoins des deux groupes linguistiques sont immédiatement comblés de façon efficace.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que la faible capacité bilingue du Quartier général de la division « B » est la raison principale de l'absence de service en français. Il ne croit donc pas qu'il faille attendre les résultats de la revue régionale des langues officielles pour prendre immédiatement les mesures évidentes qui s'imposent.

Le CLO ne s'oppose pas à ce que la GRC centralise certains de ses services, tant qu'elle le fasse à la fois pour la prestation de services en anglais comme en français. La GRC doit aussi se rappeler que cette centralisation n'enlève pas l'obligation qu'a chaque bureau désigné, dont le Quartier général de la division « B », de fournir des services dans les deux langues. Le CLO a d'ailleurs l'intention de suivre de près l'examen et la redéfinition que la GRC entend faire de ce que constitue le service au public dans les quartiers généraux de division et de sous-division. Le CLO désire aviser le CT d'être également vigilant à cet égard.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le CLO a recommandé :

1. **Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.**

2. **Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du CT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.**

3. **Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.**

4. **Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.**

5. **Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.**

6. **Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.**

7. **Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.**

8. **Que le CT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.**

9. **Que le CT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.**

10. **Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.**

Annexe B

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingue à Terre-Neuve.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique.

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la **vocation du bureau** portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).